香港申訴專員用箋　THE OMBUDSMAN, HONG KONG

來函檔號 YOUR REF:
本函檔號 OUR REF:

中華人民共和國
香港特別行政區行政長官
曾蔭權先生

曾先生：

本人謹此按照《申訴專員條例》附表 **1A** 第 **3(4)** 條的規定，呈上有關本人在二零零七年四月至二零零八年三月期間行使專員職能的情況的年報。年報包括帳目報告書，以及核數師就帳目報告書所作的報告。

申訴專員 戴婉瑩

連附件

二零零八年六月二十五日

香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈30樓
30/F, China Merchants Tower, Shuk Tak Centre, 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong
電話 Tel: 2629 0501　　圖文傳真 Fax: 2956 0625
Home Page: http://www.ombudsman.gov.hk

KPMG

申訴專員

財務報表

截至二零零八年三月三十一日止年度

獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》在香港成立）

本核數師已審核載於第3至15頁申訴專員的財務報表，該等財務報表包括於二零零八年三月三十一日的資產負債表，連同截至該日止年度的收支結算表、資金狀況變動表及現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註說明。

申訴專員對財務報表的責任

申訴專員負責根據香港會計師公會頒布的香港財務報告準則，編製及真實而公平地列報該等財務報表。這責任包括設計、實施及維護與編製及真實而公平地列報財務報表相關的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述；選擇及應用適當的會計政策；以按情況作出合理的會計估計。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審核對該等財務報表作出意見，並按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此之外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告書的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已按照香港會計師公會頒布的香港審計準則進行審核。這些準則要求我們須遵守道德規範，並規劃及執行審核，以合理確定此等財務報表是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及所披露資料的審核憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存有重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與有關機構在編製及真實而公平地列報財務報表時相關的內部控制，以設計適當的審核程序，但並非為對有關機構的內部控制的有效性發表意見。審核亦包括評價申訴專員所採用的會計政策的合適性及所作出的會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審核憑證是充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

意見

我們認為，該等財務報表已根據香港財務報告準則真實而公平地反映申訴專員於二零零八年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所
執業會計師
香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二零零八年五月二十三日

收支結算表
截至二零零八年三月三十一日止年度
(所有數額均以港元為單位)

	附註	*2008*	*2007*
收入			
政府資助金	7	$ 81,652,442	$ 81,368,258
政府資助金之攤銷	7	2,965,040	3,103,587
銀行存款之利息收入		10,170,894	8,987,647
其他收入		11,594	3,051
		$ 94,799,970	$ 93,462,543
支出			
營運開支	9	(65,617,386)	(57,820,476)
年度盈餘		$ 29,182,584	$ 35,642,067

資金狀況變動表
截至二零零八年三月三十一日止年度

收支結算表所載之盈餘是本年度與過去年度資金淨額之唯一變動。

第6至15頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表
於二零零八年三月三十一日
(所有數額均以港元為單位)

	附註	*2008*	*2007*
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	5	$ 20,998,597	$ 22,069,333
預付營運租賃	4	66,413,516	67,807,736
		$ 87,412,113	$ 89,877,069
流動資產			
按金及預付款項		$ 793,267	$ 613,828
應收利息		4,490,898	3,774,541
三個月以上之定期存款		224,206,000	192,914,000
現金及現金等價物	6	4,343,179	5,225,844
		$ 233,833,344	$ 202,528,213
資產總額		$ 321,245,457	$ 292,405,282
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 - 非流動部分	8	$ 3,381,877	$ 2,380,059
政府資助金 - 非流動部分	7	82,807,477	85,768,433
		$ 86,189,354	$ 88,148,492
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 3,675,939	$ 1,295,553
應付約滿酬金 - 流動部分	8	3,018,312	3,777,885
政府資助金 - 流動部分	7	2,965,044	2,969,128
		$ 9,659,295	$ 8,042,566
負債總額		$ 95,848,649	$ 96,191,058
資金			
累計資金		$ 225,396,808	$ 196,214,224
資金及負債總額		$ 321,245,457	$ 292,405,282

申訴專員已於二零零八年五月二十三日批准並授權公布本財務報表。

) 申訴專員

第6至15頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二零零八年三月三十一日止年度
(所有數額均以港元為單位)

	附註	2008	2007
營運活動			
年度盈餘		$ 29,182,584	$ 35,642,067
調整：			
- 利息收入		(10,170,894)	(8,987,647)
- 折舊		1,932,915	1,833,463
- 預付營運租賃之攤銷		1,394,220	1,394,220
- 政府資助金之攤銷		(2,965,040)	(3,103,587)
營運資金變動前之營運盈餘		$ 19,373,785	$ 26,778,516
按金及預付款項(增加)／減少		(179,439)	104,622
其他應付款項及應計費用增加		2,380,386	111,771
應付約滿酬金增加／(減少)		242,245	(1,695,026)
營運活動引致之現金流量		$ 21,816,977	$ 25,299,883
投資活動			
收取利息		$ 9,454,537	$ 6,632,217
購置物業、機器及設備		(862,179)	(981,431)
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(31,292,000)	(51,745,484)
投資活動運用之現金淨額		$ (22,699,642)	$ (46,094,698)
現金及現金等價物減少		$ (882,665)	$ (20,794,815)
年度開始時之現金及現金等價物	6	5,225,844	26,020,659
年度結束時之現金及現金等價物	6	$ 4,343,179	$ 5,225,844

第6至15頁之附註為本財務報表的整體部分。

財務報表附註

（除另有註明者外，所有數額均以港元為單位）

1 申訴專員的概況

申訴專員於二零零一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的香港財務報告準則(此統稱包括適用的個別香港財務報告準則、香港會計準則及詮釋)，以及香港公認會計準則而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布多項新訂及修訂的財務報告準則。這些準則在申訴專員當前的會計期間首次生效或可供提早採納。附註3說明有關會計政策的任何變更，而這些變更是由於申訴專員當前及先前的會計期間，首次採用上述準則以至及後的發展，因而影響到財務報表。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表是以歷史成本作為計量基準而編製的。

在編製符合香港財務報告準則的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

2 主要會計政策(續)

(b) 財務報表編製基準(續)

管理層會不斷修訂各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

(c) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後記入資產負債表內(參見附註2(e))。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值(如有)後，按預計可用年限以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

租賃物業裝修	10年
建築物	40年
辦公室設備	5年
辦公室傢具	5年
電腦設備	4年
車輛	5年

資產的可使用年限及其剩餘價值(如有)會每年檢討。

報廢或出售任何物業、機器及設備所產生的損益以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並於報廢或出售日在收支結算表內確認入帳。

(d) 營運租賃

凡擁有權所涉及的風險及利益大部分由租賃人承擔的租賃，均作為營運租賃入帳。根據營運租賃所支付的費用，在扣除收到租賃人提供的任何優惠之後，以直線法按租賃期在會計期間進行攤銷。

(e) 資產減值

管理層在每個資產負債表日參考內部和外來的信息，以確定物業、機器及設備會否出現減值跡象，或是以往確認入帳的減值虧損不再存在或已經減少。

2 主要會計政策（續）

(e) 資產減值（續）

假如出現減值跡象，便會估計物業、機器及設備的可收回數額。當資產的帳面金額高於可收回數額時，便會確認減值虧損。

(i) 可收回數額的計算方法

物業、機器及設備的可收回數額是出售淨值及使用值兩者中的較高者。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除税前折讓率折讓至現值，而該折讓率應是反映市場當時所評估的貨幣時間價值和該資產的獨有風險。若固定資產所產生的現金流入基本上不獨立於其他資產所產生的現金流入，其可收回數額便取決於可獨立地產生現金流入的最小資產組合（即一個現金產生單位）。

(ii) 資產減值虧損的撥回

假如用以釐定可收回數額的估計基準出現變化，有關的減值虧損便會撥回。

資產減值虧損的撥回額不會超過資產的帳面價值在往年並無減值虧損而釐定的資產帳面值。減值虧損的撥回在確認撥回的年度內計入收支結算表。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。如果貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 僱員福利

薪金、約滿酬金、按表現發放的薪酬、有薪年假、度假旅費以及申訴專員提供的非金錢性福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項，而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金作出的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策(續)

(h) 準備及或有負債

假如申訴專員須就已發生的事件承擔法律或推定義務，而履行該義務預期會導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債計提準備。如果貨幣時間價值重大，則準備會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎會否發生某宗或多宗未來事件才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(i) 政府補助金

於有理由確信政府補助金將會收取，而申訴專員將會符合各項附帶條件時，該筆補助金即按公允價值確認入帳。

關於成本的各項政府補助金均予遞延處理，並按照其預備補償的成本費用而須作配比的數額，在期內的收支結算表中予以確認。

關於物業、機器及設備的政府補助金，作為遞延政府補助金包括在非流動負債內，並按照有關資產預計的使用年限以直線法計入收支結算表內。

(j) 收入確認

倘若有經濟效益的資源可能流入申訴專員，而收入及支出(如適用)能夠作可靠的計量時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金
政府資助金根據附註2(i)按應計制入帳。

(ii) 利息收入
利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入
其他收入按應計制確認入帳。

2　主要會計政策（續）

(k)　關聯人士

就本財務報表而言，在下述情況下，另一方人士會被視為申訴專員的關聯人士：

(i)　另一方人士有能力直接或間接透過一個或多個中介人，控制或共同控制申訴專員，或對申訴專員的財務及營運決策發揮重大影響力；

(ii)　申訴專員及另一方人士受到共同的控制；

(iii)　另一方人士是申訴專員的主要管理層成員；或申訴專員的父母；或另一方人士的直系親屬；或受該人士控制或共同控制，或對該人士有重大影響力的實體；

(iv)　該另一方人士是第(i)項所述人士的直系親屬；或受該人士控制或共同控制，或對該人士有重大影響力的實體；或

(v)　另一方人士為終止受僱後福利計劃，而該計劃是為申訴專員的僱員或任何作為申訴專員關聯人士的實體而設立的。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，會影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3　會計政策的變動

香港會計師公會已頒布一系列新定及修訂的香港財務報告準則及詮釋，該等準則及詮釋將於本會計期間生效並可供申訴專員採納。

上述發展並無令所呈列年度的財務報表所應用的會計政策產生任何重大變動。然而，由於採納香港財務報告準則第7號「金融工具：披露及表述」及香港會計準則第1號（修訂）「財務報表的表述：資本披露」，將增添以下若干額外披露資料：

由於採納香港財務報告準則第7號，財務報表所載有關金融工具的重要性及該等工具所產生的風險的性質及程度的披露，較過往香港會計準則第32號「金融工具：披露及表述」所要求披露的資料更詳盡。該等披露於本財務報表內予以表述，詳情於附註15列示。

3 會計政策的變動(續)

香港會計準則第1號的修訂提出額外披露規定,訂明須提供有關資金水平及申訴專員管理資金的目標、政策及程序。該等新的披露載於附註14。

香港財務報告準則第7號及香港會計準則第1號的修訂均沒有對於金融工具內確認的數額的分類、確認及計量產生任何重大影響。

申訴專員於本會計期間並無採用任何尚未生效的新訂準則或詮釋(參見附註16)。

4 預付營運租賃

申訴專員的租賃土地權益即預付營運租賃費用,其帳面淨值分析如下:

	2008	*2007*
在香港持有:		
- 租賃期超過50年	$ 66,413,516	$ 67,807,736

5 物業、機器及設備

	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：							
於2006年4月1日	$ 16,800,000	$ 11,160,680	$ 4,461	$ 160,651	$ 101,847	$ 1	$ 28,227,640
價格調整（註）	-	388,400	-	-	-	-	388,400
增添	-	-	6,910	20,666	953,855	-	981,431
於2007年3月31日	$ 16,800,000	$ 11,549,080	$ 11,371	$ 181,317	$ 1,055,702	$ 1	$ 29,597,471
累計折舊：							
於2006年4月1日	$ 1,702,438	$ 3,969,526	$ 42	$ 10,605	$ 12,064	$ -	$ 5,694,675
折舊	420,000	1,293,455	1,358	33,818	84,832	-	1,833,463
於2007年3月31日	$ 2,122,438	$ 5,262,981	$ 1,400	$ 44,423	$ 96,896	$ -	$ 7,528,138
帳面淨值：							
於2007年3月31日	$ 14,677,562	$ 6,286,099	$ 9,971	$ 136,894	$ 958,806	$ 1	$ 22,069,333

	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：							
於2007年4月1日	$ 16,800,000	$ 11,549,080	$ 11,371	$ 181,317	$ 1,055,702	$ 1	$ 29,597,471
增添	-	-	60,452	331,214	470,513	-	862,179
於2008年3月31日	$ 16,800,000	$ 11,549,080	$ 71,823	$ 512,531	$ 1,526,215	$ 1	$ 30,459,650
累計折舊：							
於2007年4月1日	$ 2,122,438	$ 5,262,981	$ 1,400	$ 44,423	$ 96,896	$ -	$ 7,528,138
折舊	420,000	1,154,908	6,863	54,478	296,666	-	1,932,915
於2008年3月31日	$ 2,542,438	$ 6,417,889	$ 8,263	$ 98,901	$ 393,562	$ -	$ 9,461,053
帳面淨值：							
於2008年3月31日	$ 14,257,562	$ 5,131,191	$ 63,560	$ 413,630	$ 1,132,653	$ 1	$ 20,998,597

註：在截至二零零七年三月三十一日止年度內，關於租賃物業裝修所涉及的成本，承辦商與政府當局已經確定。據此，申訴專員已參照建築署所確定的成本而作出價格調整，以反映經修訂的成本。

6 現金及現金等價物

		2008		2007
銀行現金	$	4,338,179	$	5,220,844
庫存現金		5,000		5,000
	$	4,343,179	$	5,225,844

7 政府資助金

有關數額是政府撥款作為預付營運租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用，按租約期或資產的可使用年期(分別估計為54年、40年及10年)以直線法計算確認為資助金收入。

		2008		2007
政府資助金	$	85,772,521	$	88,737,561
政府資助金之流動部分		(2,965,044)		(2,969,128)
	$	82,807,477	$	85,768,433

8 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%不等，但扣除僱主的強制性公積金供款。

9 營運開支

		2008		2007
核數師酬金	$	42,000	$	41,000
預付營運租賃之攤銷		1,394,220		1,394,220
物業、機器及設備折舊		1,932,915		1,833,463
職員福利支出(附註10)		54,766,024		46,614,281
宣傳短片開支		2,376,627		3,005,195
停車位之營運租賃租金		91,200		91,200
差餉及管理費		1,887,727		1,842,937
其他開支		3,126,673		2,998,180
總額	$	65,617,386	$	57,820,476

10 職員福利支出

	2008	2007
薪金及津貼	$ 47,685,656	$ 40,324,764
約滿酬金	4,999,970	4,568,018
退休保障開支－強積金計劃	1,008,457	870,589
未放取之年假	274,849	179,210
其他職員福利支出	797,092	671,700
	$ 54,766,024	$ 46,614,281

11 主要管理層薪酬

	2008	2007
短期職員福利	$ 10,908,063	$ 9,917,207
聘用期結束後福利	1,485,201	1,450,670
	$ 12,393,264	$ 11,367,877

12 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A 第 5(1) 條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

13 營運租賃項目之承擔

於三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2008	2007
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

14 累計資金管理

申訴專員在管理資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的資金要求。

15 金融工具

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員的運作，並不涉及外匯風險、信貸風險及資金周轉風險。至於利率風險，除按固定利率計算利息的短期銀行存款外，申訴專員並無其他重大計息資產及負債。因此，申訴專員的收入及營運現金流量大部分都不受市場利率變動的影響，須面對的現金流量及公允價值利率風險亦較低。

對利率風險的敏感度分析

估計假若利率整體上升／下跌100個基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的收入及累計資金於二零零八年三月三十一日便會增加／減少約2,242,000元（二零零七年：1,929,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已計算在同日已存在的衍生與非衍生金融工具的利率風險內。100個基點的升跌是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二零零七年相同。

所有金融工具的數額與其於二零零七年及二零零八年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

16 截至二零零八年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂、新準則及詮釋，惟於截至二零零八年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等新準則。

申訴專員現正評估該等新準則及新詮釋對首次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為採納該等新準則及新詮釋不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

大事紀要

日期	重要事件
1988年	
7月20日	立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》
1989年	
2月1日	制定《行政事務申訴專員條例》
	第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，J.P.履新
3月1日	行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職
11月15日	行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員
1993年	
7月21日	完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議
1994年	
2月1日	第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，J.P.履新
6月24日	修訂《行政事務申訴專員條例》： • 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介 • 把一些主要的法定組織納入職權範圍 • 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告 • 授權專員主動進行直接調查
6月30日	委任顧問，向本署提供專業意見
7月1日	「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」
1995年	
3月1日	擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查
10月24至26日	主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

大事紀要

日期	重要事件
1996年	
3月1日	邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」
4月16日	申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員
6月12至13日	首次為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會
9月5日	資源中心啟用
10月24日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員
12月27日	「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」
1997年	
4月1日	推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法
7月25日	設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構
1998年	
5月8日	申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長
1999年	
4月1日	第三任申訴專員戴婉瑩女士，J.P.履新
7月22日	擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員
2000年	
7月27日	進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員
11月2日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

大事紀要

日期	重要事件
2001年	
3月28日	推出電話投訴服務
12月19日	《2001年申訴專員(修訂)條例》生效: • 確立申訴專員為單一法團,可全權處理本身的財務及行政事宜 • 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款 • 採納有別於政府的制度和運作程序
2002年	
9月6日	遷到位於上環信德中心的永久辦公地方
10月16日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長
2003年	
11月	為公職人員舉辦調解訓練課程,向公營機構推廣調解服務
2004年	
4月1日	戴婉瑩女士,J.P.連任申訴專員,開始新的五年任期(2004至2009年)
9月10日	申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長
12月13日	借調到本署的最後一名公務員調返政府,本署人員自此全部均由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任
2005年	
10月24日	行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄,訂明規管本署各項行政安排的一般準則和指引
11月28日至 12月1日	主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

緒言



本人任職申訴專員至今已踏入第十年，正宜反思和論述一些涉及公眾利益和值得關注的課題。

公開資料

政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，作為各政府部門的行政指引，致力以更公開和更具透明度的方式施政。守則的目標是：除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則各政府部門應盡量為市民提供所需資料。雖然本署接到關於守則的投訴不算很多(二零零七／零八年度有15宗)，但有些個案明顯地反映出部門對守則存在誤解，甚至全然不理解。

一些政府部門在拒絕提供市民要求的資料時，不但沒有説明理由，甚或提出守則內沒有的理據。在其中一兩宗個案，部門的公開資料主任竟對守則的條文全無認識。

《公開資料守則》主要是為防止政府部門違背政策，不向市民大眾公開政府管有的資料。因此，所有部門必須熟悉守則的條文。本署已向政府當局指出，有些公務員對守則毫不明白，或只是一知半解。本人亦已敦促當局加強公務員對守則的了解，並為他們提供更全面的培訓。

矛盾的政策

政府當局已立法規管非應邀電子訊息，以管制透過電話、傳真或電郵濫發的「垃圾」訊息，本人對此深表認同。然而，當局對經郵遞發出的「垃圾」郵件卻沒有類似的規管。「香港郵政通函郵寄服務」更大量派遞沒有註明收件人姓名地址的通函郵件(大部分是商業宣傳品)，令許多市民不勝其擾。這宗事例顯示了當局的政策措施自相矛盾，令人費解。因此，本人促請政府當局詳細審研。

緒言

缺乏監察機制

本署在調查一宗新界區非法殮葬的個案時，發現政府訂有政策，准許在某個日期前非法建造的墳墓繼續存在，並可修葺或重建。然而，由於政府當年沒有視察及登記該類墳墓，現在便難以確定某座墳墓是非法新建，還是經修葺或重建的已獲准許的舊墳。

這宗個案顯示，政府當局必須訂立適當機制，監察政策的推行，而且應汲取經驗，堵塞這類漏洞。

缺乏協調

在二零零五／零六年度的年報中，本人曾詳細評論某些政府部門在採取執法行動（例如街道管理或減輕環境滋擾問題）時缺乏協調。造成這種情況的因素不一而足，諸如缺乏相關法例或權力、政策未能配合，或者相關部門之間欠缺團隊精神。情況在過去數年仍未有重大改善。故此，本人於二零零七年七月及十一月主動展開兩項直接調查，分別審研政府部門如何處理滲水投訴及街道管理等長期存在的問題，包括繁忙街道上眾多的促銷推廣活動。

本人始終認為，政府部門必須從較宏觀的角度看一些跨部門的問題。無論問題涉及多少個部門，在市民大眾眼中，總歸是同一個政府，屬於同一個整體。部門間的推搪行為，只會予人一個推卸責任的印象，最終打擊政府的威信。

服務質素與資源問題

政府部門有時由於人手不足，在某些主要服務方面（例如熱線電話查詢服務）未能滿足市民的需求。本人當然明白政府應該節約，尤其是在財政緊絀的時候；然而，當局絕不應忽視或低估為這些前線客戶服務提供支援的重要性。在此，且讓我引述英國國會及衞生服務申訴專員Ann Abraham女士的評論：「所有公營機構都要而且應該慎用公帑，但絕不能以資源所限作為服務不佳或行政拙劣的藉口。」

緒言

個案須有表面證據

有時，投訴人對於本人拒絕受理其個案的決定感到不滿。本人所持的理由很簡單：就是我們首先必須確定其個案可有表面證據，值得調查。投訴人必須提供基本資料，例如所涉機構及感到受屈的事件，以及事發時間和有關人士等詳情。假如投訴人不願提供資料或提供的資料不足，則本人亦愛莫能助。我們不會單憑空泛或毫無根據的指控，便任意責難所涉部門或機構，因為這絕非本署的職能或處事方式。

職權範圍檢討

本人已完成申訴專員職權範圍的檢討，並提出多項建議。檢討的第一部分已於二零零六年十一月提交政府當局審議。本人在這部分重新研究把公營機構納入職權範圍內的準則，並建議加入一些機構。本人亦反覆審研某些限制申訴專員調查權力的條文的立法原意。政府目前仍在研究這些建議，以及諮詢相關機構和立法會。

檢討報告的第二部分亦已於二零零七年十一月提交政府當局。這部分主要探討世界各地申訴專員制度的發展，以及若採納這些發展方向對香港申訴專員制度可能帶來的影響。

希望這次檢討能夠承先啟後，為未來可能出現的改變做好準備，讓將來的申訴專員更加全面和有效地發揮職能。

第一章
職能及權責

1.1 申訴專員公署是根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)成立的獨立機構，致力監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為，審研行政方面是否會有不足之處，並建議補救措施，藉此促進公平合理、開明問責，以及迅速回應市民訴求的良好公共行政。

權責

1.2 申訴專員有權就條例附表1第I部(參見**附件1**)所列政府部門和公營機構涉嫌行政失當的投訴展開調查。此外，即使沒有接到投訴，申訴專員亦可基於公眾利益，就重大問題和涉及行政體制失當的情況，主動進行直接調查。

1.3 廣義而言，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮或不為他人着想等行為。

1.4 除涉及違反《公開資料守則》[1] 的個案外，香港警務處、廉政公署及條例附表1第II部(參見**附件1**)所列的三個其他機構，並不在本署可調查之列。

不受調查的行動

1.5 申訴專員並非任何事情都有權調查。假如投訴涉及法律程序或提出檢控的決定；合約與其他商業交易；人事管理事宜；以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權進行調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件2**。

[1] 政府當局在一九九五年訂立這套守則，訂明政府當局除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量為市民提供政府管有的資料。守則適用於所有政府部門、廉政公署及香港金融管理局。

限制

1.6 條例亦訂明申訴專員不得進行調查的其他情況，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露其姓名；或者投訴並非由感到受屈的人士或適宜的代表提出。有關限制的詳情，請參閱**附件2**。

1.7 然而，在有些情況下，申訴專員可行使酌情權，決定展開或中止調查。例如，投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情兩年內提出投訴，則專員可酌情受理其個案。

職權範圍檢討

1.8 過去兩年，本署已就職權範圍進行全面檢討。詳情載於第四章**第4.26至4.27段**。

第二章
調查程序及工作方法

處理投訴

投訴方式

2.1　市民投訴，一般可親臨本署提出，或以信件或填寫本署的免付郵資投訴表格，然後用郵寄或傳真遞交。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，市民亦可以電話提出。



2.2　本署亦接受以電子郵件方式提出的投訴，不過，根據《申訴專員條例》第15條的保密規定，除非投訴人有電子證書，能提供電子簽署證明身份，否則我們的覆函必須郵寄給投訴人，以確保資料保密。



評審工作

2.3　本署的評審組負責評審所有接到的投訴，以確定是否在申訴專員職權範圍之內，以及有否表面證據，足以讓本署展開調查。基本資料包括被投訴機構和投訴事項，涉及的時間和人物等資料，以及感到受屈的原因。

2.4　假如申訴專員決定不予跟進，本署會盡可能在15個工作天內通知投訴人（關於本署的服務承諾可參見**附件3**）。至於匿名或無從識別投訴人身份的投訴，本署雖不得進行調查，但亦不會置之不理，而會審研這些投訴是否反映行政體制上有任何普遍性問題或系統性流弊，值得本署考慮主動進行直接調查（參見**第2.13至2.18段**）。

2.5　決定受理的投訴，會交由本署五個調查組的其中一組展開初步查訊、安排調解或進行全面調查。



初步查訊

2.6　在決定是否需要就投訴展開全面調查之前，本署通常會進行初步查訊。初步查訊會按照**圖表2.1**所述「機構內部投訴處理計劃」（「現處計劃」）或「提供協助／作出澄清」的方式進行。



調解

2.7 申訴專員亦可以調解方式處理投訴，但投訴人與所涉機構須自願參與。這種另類排解糾紛的方法，適用於不涉及行政失當或情況輕微的個案。投訴人與所涉機構會面，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署會委派受過相關訓練的調查員，擔任客觀中立的調停人。



2.8 假如調解不能解決問題，或投訴人要求重新審研其投訴，本署會另派調查員展開初步查訊或全面調查。

全面調查

2.9 對於涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失的複雜個案，申訴專員會指令進行全面調查。

2.10 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以蒐集證據。除了審研文件外，本署可以傳召證人加以訊問，與投訴人核對資料及進行實地視察。如有需要，本署亦會徵詢來自不同界別的專業顧問的意見（參見**附件4**）。

2.11 本署在完成全面調查後，會讓被投訴的機構、受批評或蒙受負面影響的個別人員就調查報告草擬本提出意見。調查報告最終定案之後，會送交投訴人，並同時送交所涉機構的首長，以落實本署的建議。

2.12 在調查報告中，本署會根據所指稱的行政失當是否屬實，將投訴分類為「成立」、「部分成立」或「不成立」。在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查過程中，卻發現所涉機構另有重大行政失當之處。在這情況下，個案會被列為「投訴

圖表2.1

初步查訊

類別	方式
現處計劃	在取得投訴人同意後，把較簡單的個案轉介所涉機構，由該機構進行調查及直接答覆投訴人，並將覆函副本送交本署參閱。申訴專員可以指定有關機構在回覆時提供某些相關資料，並監察整個處理過程和審研有關的答覆。假如對答覆不滿意，申訴專員可能決定介入，以提供協助／作出澄清的方式跟進或展開全面調查。
提供協助／作出澄清	本署會先蒐集與投訴個案有關的重要事實。假如這些資料足以回應投訴事項，本署會把觀察所得及查訊結果告知投訴人，並在認為合適時建議所涉機構採取補救辦法和改善措施。假如需要進一步查訊，本署可能會展開全面調查（參見**第2.9段**）。

第二章
調查程序及工作方法

事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」。不同類別調查結果的定義載於**用語詞彙**（參見**附件5**）。

直接調查

2.13 根據條例，申訴專員可在沒有接到投訴的情況下，主動展開直接調查（「直查」）。這項權力使申訴專員能夠從更宏觀的角度審研問題，而不限於處理個別投訴。簡言之，就是審研行政體制本身的問題或普遍性流弊。

選定直查項目

2.14 專員決定進行直查，往往是因應當時社會上出現了某些廣受市民關注的問題，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者本署多次接到市民就某些事項的投訴（包括本署於評審後決定不予跟進的個案），顯示行政體制上存在普遍性問題或制度上有行政失當（參見**第2.4段**）。

直查審研

2.15 在正式展開直查之前，我們或會進行初步評審（稱為「直查審研」），先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，以及向有關機構索取的資料。假如初步審研顯示有需要進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，開始進行直查。

2.16 若直查審研顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開直查，只將調查總結為「小型直查」報告，把結果送交所涉機構評論。報告會載列審研事項的背景資料，評估對市民造成的影響，以及說明本署對有關機構的角色及行動的觀察所得。如有需要，本署會提出改善建議。

直查的方法

2.17 直查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於本署展開直查前一般會先行公開宣布，並且邀請有關界別、專家和廣大市民提出意見。由於直查項目往往都是廣受市民關注的事情，調查結果會在記者招待會上公布。這些調查報告存放在本署資源中心的圖書館，供市民參閱（參見**第六章**）。



2.18 在調查過程中，本署經常與所涉機構的高層人員開會，討論有關事項和調查報告草擬本。這類聯絡會議有助澄清問題，完善調查報告。

落實本署的建議

2.19 本署在調查投訴或直查報告中向所涉機構提出改善建議，目的都是令公共行政在程序及處事方式方面更加開明問責、具透明度和以客為本。一般而言，政策事宜不屬於本署的調查範圍。然而，假如發現某些政策已不合時宜或會引致不公，申訴專員亦會發表評論和意見。



2.20 所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實建議的進度。本署會透過往來文件監察和跟進有關進度。

2.21 與法庭的裁決不同，申訴專員的建議並不具約束力。然而，假如所涉機構的首長不同意調查結果，又或拒絕接納有關的建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。同樣，若所涉機構未能充分採取行動或沒有落實任何建議，申訴專員亦可向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。

保密規定及公布調查報告

2.22 法例規定，申訴專員和屬下所有人員，以至本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務時所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。保密條文旨在確保任何人士或機構可以毫無保留地向本署提供資料，無需擔心因身份或有關資料被披露而遭到報復。

2.23 本署的一貫做法，是絕不會答覆任何與個案無關的人士就個別投訴的提詢。不過，申訴專員可基於公眾利益，以不披露個案所涉人士身份的方式，公布某些調查報告。

第三章
工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1　在本年度內，本署接到的查詢及投訴略低於上年度最高的記錄數目：查詢共12,169宗，與三、四年前的水平相若；而投訴則有4,987宗，仍遠多於先前那幾年。

圖表 3.1　本署的接待處



3.2　投訴個案數目的增減並無常規，若社會上發生廣受關注的事情或影響部分公眾的問題，投訴個案便會激增。去年，本人提及有兩項廣受市民關注的事件，即颱風派比安及廣播事務管理局對香港電台某節目的內容的批評，引致本署接到共逾1,500宗投訴，而大多是以電郵提出。在本年度，亦有事件觸發了集體投訴，其中不少是內容幾乎相同：

- 二零零七年五月，某大學學生報因登載一些文章而被淫褻物品審裁處(「淫審處」)評為不雅，此事引致逾300宗投訴遞送至本署，指摘影視及娛樂事務管理處(「影視處」)不把《聖經》送交淫審處評定類別的決定；

- 二零零七年十一月，某「居者有其屋」屋苑超過200名業主就連接該屋苑與另一屋苑的行人天橋的管理責任，集體投訴房屋署及地政總署。隨後於二零零八年二月，該另一屋苑亦有逾500名業主針對事涉部門提出相關投訴；

圖表 3.2

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		直接向本署提出的投訴[1]	包括副本送本署的投訴
2003/04	12,552	3,859	4,661
2004/05	11,742	3,802	4,654
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419

[1] 不包括「副本送本署的投訴」(參見**附件5**「用語詞彙」)，這類投訴在二零零六／零七年度以前稱為「有可能成為正式投訴的個案」。



- 二零零七年十二月，康樂及文化事務署(「康文署」)決定讓初次參加某些康體訓練課程的市民優先報名，亦導致本署接到課程原有學員的85宗投訴。

3.3　雖然調查結果證實上述投訴並非全部有理據，但也耗用了本署大量人手和資源。

3.4　宣傳推廣活動直接影響投訴數字。在二零零八年二月至三月間，本署推出宣傳計劃(參見第六章**第6.2段**)，並在差不多同一期間公布數項直接調查的結果(參見**圖表3.8**)，導致隨後的投訴數目飆升。本署在三月份便接到了481宗投訴，相對於該年度的每月平均數字只是416宗。

3.5　以電郵方式提出的集體投訴改變了本署接獲投訴的分類模式。另一方面，關乎某個社區的權益的投訴，多以郵遞方式提出。上文**第3.2段**提及在本年度接到有關房屋署逾700宗投訴，便是全部以信件寄來，因而令郵寄信件成為本年度最多人採用的投訴方式。

3.6　在本年度，我們處理共5,929宗投訴，並完成了4,644宗。在已終結的個案中，有1,246宗(佔26.8%)是受法例所限不得調查或不在本署職權範圍內，故本署經評審後決定無須調查(參見**第一章**)；另有1,421宗(佔30.6%)則因投訴人主動撤回投訴或本署經初步查訊後決定中止調查，或不予進一步查訊。

3.7　對於那些本人認為無須進一步查訊的個案，理由可能包括：

- 未能確立有表面證據顯示行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求一般協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就有關事宜採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

3.8　其餘1,977宗投訴(佔42.6%)是經評審後決定進一步處理的個案，當中大部分是以「提供協助／作出澄清」的方式處理，為數1,857宗(佔93.9%)。

圖表3.3

投訴方式

方式	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
親臨本署	324	396	231	412	251
書面 —					
投訴表格	722	934	613	586	486
信件(郵寄)	1,634	1,599	1,303	1,002	1,829
傳真	972	615	863	836	753
電子郵件	742	821	902	2,461	1,380
電話	267	289	354	309	288
總計	**4,661**	**4,654**	**4,266**	**5,606**	**4,987**

3.9　正如本人在上年度的年報中指出，自該年度起，市民直接向其他機構投訴而把副本抄送本署，但沒有要求本署採取行動的個案，不算是向本署提出的投訴；我們亦不會計算在本署的統計數字內，且已把這類個案改列為「副本送本署的投訴」(參見**附件5**)。

3.10　本署過去五年的個案數字詳載於**表1**。

投訴的主要原因

3.11　在本年度，投訴人感到不滿而提出投訴的五大原因與去年相同：

- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法；
- 出錯、決定／意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況；以及
- 監管不力。

唯一不同的是「厚此薄彼、處事不公、選擇性執法」成為首要的原因(參見**圖表3.5a**)。這類個案之所以激增，是由於針對房屋署、地政總署及影視處的集體投訴(參見**第3.2段**)。

3.12　根據全面調查後確定行政失當的指稱成立的投訴個案資料，行政失當的四大類別是：

- 出錯、決定／意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 沒有回應投訴；以及
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法。

在本年度，「出錯、決定／意見錯誤」取代「不按程序辦事、延誤」成為排序最高的行政失當行為，詳情載於**圖表3.5b**。

最多人投訴的機構

3.13　最多人投訴的機構排行榜亦受到集體投訴的影響。雖然有關影視處的投訴一向很少，但是由於**第3.2段**所述涉及《聖經》的集體投訴，該處名列本年度「最多人投訴的十個機構」第三位(參見**表4**)。同樣，康文署雖然只是去年才上榜，但由於有涉及康體訓練課程報名事宜的集體投訴，該署在本年度上升至第六位。房屋署則繼續名列榜首，而且由於該署涉及兩個屋邨管理事務的集體投訴，以致投訴數目上升一倍，由去年度的12.4%增至本年度的24.7%。地政總署亦同樣受影響，在本年度最多人投訴的機構中佔第二位，取代了食物環境衞生署去年的位置。

圖表3.4

決定受理並終結的投訴數目

	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08
初步查訊	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
現處計劃	203	209	185	143	81
提供協助／作出澄清	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
全面調查	284	125	55	71	38
調解	7	6	12	2	1
總計	**2,125**	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**



圖表3.5a

過去三年市民感到不滿而提出投訴的原因			
指稱為行政失當事項的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比@		
	2005/06	2006/07	2007/08
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	7.3%	7.4%	25.4%
出錯、決定／意見錯誤	23.8%	46.5%	24.3%
不按程序辦事、延誤	14.7%	11.0%	13.3%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	8.0%	8.3%
監管不力	10.0%	6.5%	6.7%
程序不妥	4.8%	5.7%	5.4%
沒有回應投訴	6.4%	5.0%	5.3%
職員態度欠佳	5.8%	4.7%	5.2%
濫用職權	4.0%	3.2%	4.4%
其他	12.1%	2.0%	1.7%

@ 在2005/06、2006/07及2007/08年度，已終結的個案總數分別為4,309宗、5,340宗和4,644宗，當中包括不在本署職權範圍內的個案、受條文所限不得調查的個案，以及經初步查訊、調解或全面調查後終結的個案（參見表1）。但是，2006/07及2007/08年度的數字不包括「副本送本署的投訴」。

查訊的結果

3.14　本署曾就38宗投訴進行全面調查，其中有23宗（佔60.5%）是「成立」、「部分成立」或「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」（參見第二章**第2.12段**），而去年則有45.1%。經全面調查後終結的投訴數字摘錄於**圖表3.6**。

3.15　以初步查訊方式終結的個案，不會按結果分類。然而，正如**圖表3.7**所示，在1,857宗以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案中，本署曾就34.5%的個案要求所涉機構採取補救措施，而過去兩年則分別有18.5%和17.1%。詳情載於**表8**。

直接調查

3.16　在本年度，本署完成了四項直接調查及兩項直查審研工作（亦稱「小型直接調查」）。截至本年度末，另有四項直接調查仍在進行。詳情載於**圖表3.8**。

3.17　在完成直接調查後，本署經常會提出建議，以改善公共行政（參見**第3.19段**）。所涉機構不時亦會自行採取改善措施，有時甚至在本署調查期間已進行改善。這是政府當局積極採取行動的表現，本署對此極表歡迎。

圖表 3.5b

過去三年確定行政失當事項成立的類別

確定為行政失當事項的性質	在所有確定行政失當事項成立的指稱中所佔百分比#		
	2005/06	2006/07	2007/08
出錯、決定／意見錯誤	13.9%	12.2%	29.1%
不按程序辦事、延誤	30.6%	31.7%	16.1%
沒有回應投訴	11.1%	17.1%	16.1%
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	2.8%	2.4%	12.9%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	9.8%	6.45%
監管不力	19.4%	14.6%	6.45%
程序不妥	5.6%	9.8%	6.45%
職員態度欠佳	2.8%	0%	6.45%
濫用職權	2.8%	0%	0%
其他	0%	2.4%	0%

本署在2005/06、2006/07及2007/08年度全面調查的個案中，最終查明屬「成立」、「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」或「部分成立」的指稱，分別有36項、41項及31項。



我們的建議

3.18 本人提出建議的目的，是務求改善公共行政的制度、程序和實行的情況。不論是否因接到投訴而起，這總是本署進行查訊的主要目標。我們關注的重點，向來是紓解投訴人的不滿，以及提升公營機構的服務。

3.19 就本年度完成的38宗全面調查個案及四項直接調查，本人分別提出了42項及61項建議（共計103項），其中98項（佔95.1%）已獲所涉部門和機構接納並落實，尚在考慮的則有五項（佔4.9%）。並無建議不獲接納。



圖表3.6

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率		
調查結果分類	**投訴數目**	**百分比**
成立	9	23.69%
部分成立	13	34.21%
投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	1	2.63%
不成立	14	36.84%
投訴已撤回／中止調查	1	2.63%
總計	**38**	**100.0%**

圖表3.7

以提供協助／作出澄清的方式終結的個案結果		
結果	**投訴數目**	**百分比**
要求採取補救措施	640	34.5%
沒有證據顯示行政失當	1,200	64.6%
未有定論	17	0.9%
總計	**1,857**	**100.0%**

3.20　至於以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案，本署亦會建議行政體制上的改善措施。在本年度，我們提出了共237項這類建議，而上年度及前一年度則分別為208項及218項。有關本署就這類個案向所涉機構提出建議的詳情，請參閱**表8**。

我們的表現

3.21　本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件3**。一如以往，本年度內，我們在處理查詢及安排團體參觀和講座方面，都能夠在服務承諾的時限內完成。

3.22　在處理投訴方面，我們大致都能夠在服務承諾的時限內，發出認收函件及完成初步評審，只有0.03%的個案超出目標時限。至於那些不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有1.6%超出目標時限（**圖表3.9(a)**及(b)）。

3.23　至於評審後決定進一步處理的個案，雖然因工作量龐大而未能全部在服務承諾的時限內完成，但我們的表現仍與過去數年相若。能夠在三個月內終結的個案及未能在六個月內終結的個案的百分比分別是56.4%及2.0%，而上年度則是57.1%及2.6%（**圖表3.9(c)**）。

圖表 3.8

(a) 在2007/2008年度完成的直接調查	
日期	**調查事項**
2007年11月12日	康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制
2008年2月14日	為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排
2008年3月13日	關於水務署多收水費的指稱
2008年3月31日	有關滲水投訴的處理

(b) 在2007/2008年度完成的直查審研事項	
日期	**審研事項**
2007年11月16日	醫院管理局轄下各醫院的殮房管理
2008年3月18日	入境事務處關於外籍家庭傭工的申請表格

(c) 仍在進行的直接調查	
宣布日期	**調查事項**
2007年7月5日	綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2007年11月1日	政府當局對街道管理的措施
2008年2月14日	綜合社會保障援助計劃特別津貼的管理
2008年2月14日	政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務

圖表 3.9

(a) 發出認收函件／初步評審的處理時間			
年度	**處理時間**		
	5個工作天內（目標：80%）	**6至10個工作天（目標：20%）**	**超過10個工作天**
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%
2007/08	99.91%	0.06%	0.03%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	處理時間		
	10個工作天內（目標：70%）	11至15個工作天（目標：30%）	超過15個工作天
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%

(c) 其他已終結的個案的處理時間

年度	處理時間		
	少於3個月（目標：60%）	3至6個月（目標：40%）	超過6個月
2003/04	51.1 %	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.4%	41.6%	2.0%

3.24 處理某些投訴個案需時較長的原因如下：

- 個案性質較複雜；
- 投訴人初步提交的文件及補充資料數量龐大；
- 在調查過程中，個案續有新發展；
- 投訴人或所涉機構質疑本署的調查結果；以及
- 被投訴機構需要較長時間回應本署的查訊。

綜述

3.25 雖然本年度的投訴數字略低於上年度的歷年最高記錄，但數目仍屬相當多。鑑於本署在本年度末推出宣傳推廣活動，預計下年度初期投訴數字將再上升。以集體行動提出投訴似乎已經形成一種趨勢，這類投訴不但對本署的調查資源構成壓力，亦對我們的文書及統計支援服務帶來新挑戰。幸而本署職員堅守崗位，故能順利應付。同時，本署亦靈活安排人手，透過內部職位調動及聘用臨時調查人員，以及調節工作程序等措施，來應付市民對本署服務不斷轉變的要求。

提高公共行政的質素

4.1　本署的調查終結時，本人有權建議改善措施。本人視提高公共行政的水平為職責所在。就全面調查而言，我們在決定提出建議前，會邀請事涉機構就調查報告草擬本發表意見。即使是以初步查訊方式處理的個案，我們亦會諮詢有關機構，然後才確定提出的建議，目的在於確保本署建議的措施切實可行，合情合理。

4.2　一般而言，即使調查確定有個別人員犯錯，本人也不會就紀律處分向有關機構提供任何意見。本署的職責是協助改善制度和改進程序，而不是要懲罰個別人員。無論如何，管理及紀律事宜應由機構首長決定。只有在發現極嚴重失當的行為時，本人才會建議所涉機構考慮採取紀律行動。

4.3　在本年度，本人完成了38宗個案的全面調查及四項主動的直接調查，提出共103項建議。另外，就1,857宗以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案，本人也提出了共237項建議。本署的建議大部分均獲所涉機構接納(參見第三章**第3.19至3.20段**)，我們亦會監察其落實情況和進度。假如所涉機構在落實建議方面有實際困難，例如有難以預料的情況出現或情況有變，本署會與他們重新商討。

4.4　每年，在申訴專員年報提交立法會省覽後，政府當局會向議員提交《政府覆文》，匯報政府部門和公營機構如何落實申訴專員的建議。

4.5　有關部門和機構因應本署的調查而推行的措施，已明顯地改善了公共行政和服務。這些改善措施主要分六大類：

(a)　制定更清晰的指引，使運作更為一致和有效；
(b)　促進更有效的跨部門協調安排；
(c)　更有效地處理市民的查詢及投訴；
(d)　提供以客為本的服務；
(e)　為市民提供更清晰的資料；以及
(f)　為員工提供培訓。

4.6　**附件6**載列其中一些實例，當中包括訂立有關提取食物樣本進行化驗的新指引；部門之間在臨時交通安排的試驗上有較佳的協調；增加電話查詢服務留言信箱的錄音容量；給予公開考試的考生更清晰指引，說明評分的標準；以及加強員工對處理公屋租住權轉移個案的認識。

《公開資料守則》

4.7　在上年度，本人特別談到申訴專員一項與公民及政治權利有關的職能，即市民有權查閱政府管有的資料。政府在《公開資料守則》(「守則」)中訂明這項權利：若有市民提出要求，除非有合理理由不公開資料，否則各政府部門應向他們提供所保存的資料。守則的「運作指引」更規定，即使不是指明根據守則的規定要求查閱資料，政府部門亦須按照守則的精神處理。《申訴專員條例》賦權予本人就違反守則的投訴進行查訊。

4.8　許多市民其實並不清楚當局有這套守則，但市民查閱資料的要求卻一直上升。在本年度，本署接到15宗相關的投訴(上年度則為六宗)，並終結了九宗個案(其中兩宗是由上年度轉入的)。在處理這些個案時，本署留意到有些政府部門也不大理解守則。在多宗個案中，事涉部門在拒絕向市民提供資料時，不但沒有説明理由，甚或提出守則內沒有的理據。在其



他一些個案中，拒絕的理由反映出部門明顯誤解或嚴重曲解守則。尤其明顯的是，部門一般都不了解守則的精神是要盡量提高政府的透明度；以及無論市民是否指明根據守則而提出要求，都應盡量提供資料。有一、兩宗個案中，連公開資料主任也竟然顯得十分無知。

4.9　上述情況顯然並不理想，更不能接受。這套守則自一九九六年推行，至今已超過11年，但社會上對守則的認識還是如此缺乏。政府當局必須加大力度宣傳，尤其須提高公務員對守則的認識。

處理行政體制上的問題

4.10　行政失當或許只是由於部分人員犯錯引起的個別事件。然而，我們有時會發現相同錯誤重複出現，而且是由於行政體制上的流弊。本署在終結個案時，會特別留意所發現的問題是否在多個部門或機構出現，又或是否反映機構內部較為根深柢固或普遍存在的缺失。假如問題不能透過個別投訴而全面處理或徹底解決，本署便會敦促所涉機構注意，有需要的話，甚至會提升至政府總部促請關注。這些問題若要深入審研，儘管沒有接到投訴，本署亦會主動展開直接調查(參見第二章**第2.13段**及第三章**第3.16至3.17段**)。

滲水問題與聯合辦事處

4.11　香港不少家庭長期受滲水問題困擾，尤以多層舊建築物的住戶為甚。每年，政府接到數以百計的求助電話，要求協助處理這類問題，而本署亦不時接到市民投訴，指政府部門對滲水問題沒有採取行動或處理不當。二零零四年十二月，政府當局推行一項試驗計劃，其後於二零零六年中在各區成立聯合辦事處(「聯辦處」)。聯辦處是從屋宇署及食物環境衞生署抽調職員組成的，在更佳的專業知識和技術支援下，以「一站式」服務處理全港有關滲水的投訴。

4.12　儘管原意甚好，聯辦處在投入服務初期卻出現不少問題，令它成為本署接到的多宗投訴的對象。因此，本署決定展開直接調查，並於今年三月完成。聯辦處的辦事程序和實行情況均有不足，而本署的調查更發現其組織架構有多處欠妥善。聯辦處有名無實，其結構鬆散，既沒有正式的主管，亦無明確的統屬關係和問責機制。而且，由於聯辦處沒有包括水務署，令部門之間的協調困難重重，更遑論合作。水務署不願意接受聯辦處的調查結果，而三者對於應由哪個部門執法和引用哪些法例亦持不同意見，更凸顯了這些問題。本署明白這些部門的立場各有依據，但不能接受部門因意見分歧而任問題拖延。這只會令受影響的住戶徒費唇舌與部門不停交涉，同時亦繼續飽受滲水困擾之苦。其實，不論部門採取甚麼方法，市民所期望的肯定是問題得到解決。假如有關部門認為某些事情不在他們職權範圍內，或無從介入，便應向投訴人解釋，清楚説明所持立場的理據。

4.13　然而，私人樓宇的維修保養，包括滲水問題，最終屬業主的責任，應由有關人士自行解決。業主有責任為其私人物業做好維修保養，而造成滲水的一方實有責任找出原因，以解決問題。

街道管理及協調工作

4.14　部門間的協調不足，在管理街道方面更見顯著，這同樣是廣受市民關注及引起不滿的問題，當中最常見的是商店、小販攤位及食肆違例擴展營業範圍。另一種情況是在新界區常見的違例停放單車。此外，未經許可收集建築工程廢料或可循環再造物品的吊斗，亦是街道上常見的現象。至於相當擾人的推銷員常用的易拉架，則是較近期出現的街道管理問題。

第四章
成效及困難

4.15　這些問題往往處於幾個執法部門職權範圍互相重疊的部分，要確定引用哪些法例處理，存在很大的灰色地帶。單靠一個部門執法，儘管不斷採取行動，並不能徹底解決問題。公眾則視此為行政失當。更甚者，在某些個案，所涉部門索性暫緩行動，直至能夠就責任誰屬達成共識為止。

4.16　有鑑於此，本署已宣布就政府當局對街道管理的措施主動展開直接調查，並已有若干市民回應，向我們提供資料和意見。

投訴人或部門的異議

4.17　根據《申訴專員條例》，對於是否展開查訊及完成查訊後的結論，最終均是由本人決定。但是，假如投訴人提出新的資料或觀點，本人願意覆檢決定及結論，亦會接受所涉機構提出的異議。本人會藉此適當地重新審視本署的辦事程序及工作方法。我們不時自我提示，須留意本署的工作有否改善的需要及空間。

覆檢個案

4.18　投訴人若不滿我們的調查結果或結論，便會要求覆檢其個案。本署在這方面有特定的程序，首先由原本負責個案的調查員審研投訴人要求覆檢的理據，然後把意見提交其所屬調查組的總調查主任。後者會重新審視個案，並會着眼於投訴人提出的任何新證據或觀點，然後把覆檢的要求提交主管的助理申訴專員審閱。覆檢個案的要求均經副申訴專員進一步審核，再由本人最後批核並作結論。

4.19　在本年度，本署接到共310宗覆檢個案的要求，而上年度則有336宗。在完成覆檢後，本人改變了對七宗個案的決定，而在去年則有11宗。

4.20　有時，投訴人要求本署覆檢個案之餘，亦會投訴調查人員在查訊時存有偏見、工作欠周全或不稱職。所有這類投訴均會先由總行政主任研究，假如確定為對本署人員的行為的投訴，則由他獨立處理（參見第五章**第5.17**至**第5.20段**），然後再向本人報告其調查結果。不過，這類指稱大都是因投訴人對查訊結果或結論感到不滿意而起。由於所有調查報告均經本人親自批核，這類投訴其實是針對本人的決定，而非指摘本署職員。在這情況下，覆檢的要求便會交給原本負責個案的總調查主任，並按照上述覆檢程序處理。

司法覆核與訴訟

4.21　投訴人或機構除可要求申訴專員覆檢個案之外，亦可以向法院申請司法覆核。由於法例賦予本人完全獨立的地位，而本人對投訴個案的結論是最終決定，故此司法覆核機制尤其重要，既能符合投訴人的要求，亦足以確立申訴專員的角色及職能的獨立性。

4.22　在本年度一宗有關審批綜合社會保障援助的個案，投訴人就本人的決定申請司法覆核。高等法院在考慮投訴人提交的文件後，駁回其申請。

4.23　另一宗個案是關於公屋單位終止租約。投訴人向負責其個案的本署人員及房屋署一名職員提出民事訴訟，高等法院原訟法庭經聆訊後決定將訴訟剔除。

濫用投訴制度

4.24　偶爾，本署察覺到有些投訴跡近濫用投訴制度。有時，有些投訴人顯然是企圖利用政府當局的權力向商業競爭對手、鄰居或其他人士施壓，以圖達到某些目的。假如所涉機構拒絕順從其無理要求，投訴人往往便會轉而投訴該機構。



4.25　在處理這類投訴時，本署堅守基本原則，不偏不倚及客觀公正地進行調查。假如投訴人無理取鬧，我們亦會毫不猶疑地予以批評。有時投訴人會因此轉而投訴甚或辱罵本署人員。然而，為求公平公正，我們必會堅守立場，以專業及無私無畏的精神履行職能。

關於職權範圍的問題

職權範圍檢討

4.26　在上年度的年報中，本人曾提及本署已完成職權範圍檢討的第一部分，並建議在《申訴專員條例》附表1加入某些機構，把他們納入申訴專員的職權範圍。此外，本人亦建議放寬條例附表2中對本署調查權力的某些限制，以及解決本署人員在執行職務時遇到的某些困難或欠清晰之處。

4.27　而在本年度，本人已完成檢討的第二部分，探討世界各地申訴專員制度的發展，以及若採納這些發展方向對香港申訴專員制度可能產生的影響。本人亦已於二零零七年十一月把這部分的報告提交政府當局審議。

參與其他公營機構的工作

4.28　自投訴警方獨立監察委員會（「警監會」）成立以來，申訴專員一直派代表參與委員會的工作。鑑於該會發生洩漏投訴人的個人資料事件，以及個人資料私隱專員就此而進行調查，本人認為因存在角色衝突，而決定不應繼續參與警監會的工作，因為個人資料私隱專員公署及警監會秘書處分別屬於《申訴專員條例》附表1第I部及第II部所列機構，而第II部所列機構假如在行使職能時違反《公開資料守則》，則申訴專員有權就其行動展開調查。因此，兩個機構均在本人職權範圍之內。為免引起角色衝突或瓜田李下之嫌，本人要求辭去警監會委員一職，並於二零零七年五月獲政府接納。

4.29　過去多年，一直有人要求把警監會確立為法定機構，完全獨立於政府之外。為此，政府當局草擬相關法例已有多時。近期機密資料外洩事件及相關的事態發展，更提高市民對警監會秘書處的問責性的關注，因而重新推動要警監會與政府分離的訴求。去年六月，政府當局在憲報刊登《投訴警方獨立監察委員會條例草案》，當中一項相應修訂，是把警監會秘書處從《申訴專員條例》附表1第II部刪除。據當局解釋，作上述修訂是因為制訂守則的目的，在於確保市民有合理途徑索取政府管有的資料，而且守則只適用於政府部門。由於警監會將來會自聘職員，其秘書處便不再是政府部門。既然現時的警監會沒有納入附表第II部，而轉為法定機構的警監會亦然，因此當局認

圖表. 4.1

重新審研的個案

理由 / 結果	新證據		新角度		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	1		6			7
維持決定		289			14	303
						310

為，當成立法定的警監會時，亦應順理成章把秘書處從附表中刪除。

4.30　本人對這論點不敢苟同。擬議的修訂會削弱《申訴專員條例》的職權範圍，且既不合邏輯，亦並無必要。廉政公署是獨立法定機構，並非政府部門或機構，亦須遵從守則和納入《申訴專員條例》附表第II部之內。本人認為，沒有理由給予警監會不同對待，並已向政府當局陳述這些意見。

綜述

4.31　本署的使命，是確保香港的公共行政公平和高效率。為此，我們特別注意研究行政制度或程序與工作方法上欠妥善之處，並提出改善建議。很多在本署職權範圍內的機構均已採取相當的改善措施，足見我們的努力沒有白費。

4.32　政府當局十分重視本署的意見，認真落實我們的建議，以期達致良好管治，本人對此衷心讚賞。本人定會繼續與政府部門和公營機構共同努力，協助他們提升服務質素。

第五章
內部行政

人手編制

5.1　由於愈來愈多市民認識到自己在公共及社會服務方面的公民權益，本署接到的投訴數目近年來穩步上升。在二零零六／零七年度，投訴數目高達5,606宗。

5.2　為了應付增加的工作量，本署特別增聘臨時調查人員，輔助常規人員處理投訴及展開直接調查。在二零零七／零八年度，本署聘用的臨時調查人員人數相等於1,171工日，或4.4名全職調查人員。

5.3　本署檢討了人手編制，以徹底解決問題，目的在於紓緩員工的工作壓力，增加直接調查的人手，並培訓員工以協助他們發展事業。自二零零七年十一月一日起，本署已重整調查隊伍，把原有的四個調查組增至五個，並恢復在二零零二／零三年度因財政緊絀而取消的一個直接調查組。為此，本署已招聘了五名全職調查人員，並調整了職員發展方案。本署自二零零七年十一月起的組織架構如下：

5.4　一直以來，本人盡量在適當可行的情況下招聘較初級的人員，並培育和提升年青優秀者作為接任人選。此舉旨在加強他們對服務的責任感，也為本署建立一隊幹練有為的調查人員，為長遠的運作和發展鋪路。

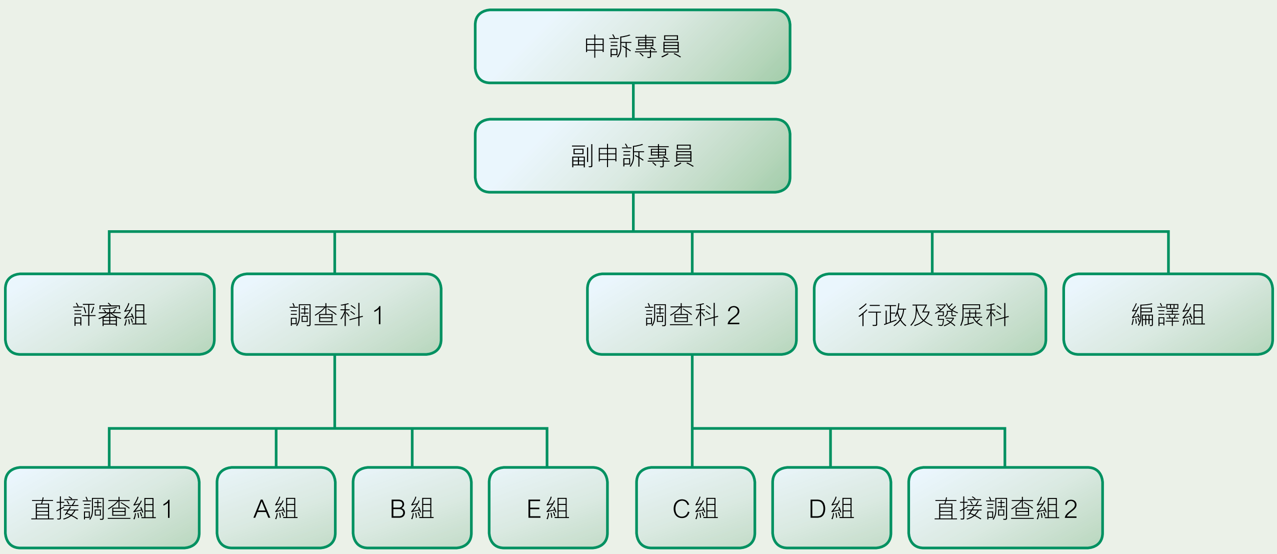
5.5　於二零零八年三月三十一日，本署共有98名常規人員，較去年多了八名。

薪酬檢討

5.6　二零零一年，本署脫離政府機制和辦事程序。為訂立我們的薪酬架構，本署在當時曾根據公務員相類職級，把大部分職級的起薪點調低二至六點，目的是把薪酬維持在當時市場薪金的水平，以及確保本署在「整筆撥款」的資助下，維持長遠的財政穩健。

5.7　鑑於香港經濟及就業情況改善，本署在招聘人手方面要加強競爭力，以及挽留人才。為此，我們在二零零七／零八年度中期，參照公務員及其他公營機構的薪酬調整幅度，檢討本署的薪酬水平。除了跟

圖表 5.1　組織架構





圖表5.2

人手編制			
職員分類	**截至2006年3月31日**	**截至2007年3月31日**	**截至2008年3月31日**
首長級人員	4	4	4
調查人員	43	45	50
行政及支援人員	38	41	44
常規人員合計	**85**	**90**	**98**
臨時員工：相等於全職人員 （合計工日）	1.2 (353)	2.4 (698)	4.4 (1,171)
總計	**86.2**	**92.4**	**102.4**

隨二零零七／零八年度公務員薪酬調整外，本署亦審研了非首長級人員的入職起薪點，並自二零零七年十月起調高一至兩個薪點，以縮窄本署人員與公務員之間的薪酬差距。

5.8　儘管經過上述調整，本署個別職系的薪酬福利條件仍維持在不高於公務員相類職級的水平，符合資助機構的一貫方針。

職員培訓

5.9　本署向來重視透過培訓和分享經驗，提升調查人員處理投訴的專業水平。

5.10　除了安排員工參加公務員培訓處的課程，並提供本署內部的普通話培訓，以便他們更有效地應付日常工作外，本署亦為調查人員舉辦英語課程，加強他們的英文寫作能力，成效令人滿意。二零零七年六月，本署亦邀請香港中文大學專業進修學院為調查人員主持兩天的課程，以改善他們撰寫報告的技巧。

5.11　一如以往，本署在本年度舉行了內部研討會，探討的課題包括：

- 處理涉及《公開資料守則》的投訴
- 審計署的工作

5.12　在上述第二次研討會，審計署署長選派了兩位高級職員向我們簡介審計署的職責及運作，本署謹致謝意。這次研討會讓本署調查人員從資源管理及運作成本效益的角度審視個案，有助擴闊他們的視野。

圖表5.3　本署的內部研討會



5.13　此外，在二零零八年三月十七日，本署也曾與平等機會委員會(「平機會」)及個人資料私隱專員公署(「私隱專員公署」)聯合舉辦了一個研討會，旨在分享處理投訴和進行調查的經驗。研討會開始時，三個機構的首長向與會者講解各自為受屈人士紓解困難的職能。

5.14　研討會分為兩個部分進行。在第一部分，大家就機構的運作模式、服務提供方法及客戶服務技巧等方面交換心得。在第二部分，與會者就運作上共同關注的問題及慣常做法坦誠切磋。會上大家暢所欲言，獲益良多。當天討論的課題包括：如何符合投訴人的期望，個人資料的管理，以及解決在蒐集和提供資料進行調查方面，三個機構因保密條文的規定而可能出現的爭議。

5.15　與會者都認為，這個研討會達到預期的目的，開拓了大家在合作及互諒方面的新思維，並期望繼續每年舉行一次。

圖表 5.4　與平機會及私隱專員公署合辦的研討會



5.16　除了上述研討會外，本署亦在有需要時舉行內部的經驗交流會，以擴闊調查人員的視野。代表本署在二零零七年八月到北京、大連及內蒙古訪問，與中國監察學會交流的考察團所主持的報告會，便是一個例子。

對本署的投訴

5.17　在本年度，本署處理了共九宗對本署的投訴。

圖表 5.5

2007/08 年度終結的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未有定論
職員態度(包括延誤及疏忽)	-	2	3	2
工作制度和程序	-	-	1	-
職員態度及工作制度和程序	-	-	1	-
總數	9			



5.18　有兩宗針對本署職員態度的投訴經調查後部分成立，顯示我們需要改善為市民服務的態度。

5.19　然而，本人必須強調，這些投訴並不一定反映本署人員的工作表現或查訊質素，而往往是由於投訴人不滿意本人的結論和決定。簡言之，就是本人對個案的結論未能符合他們的期望。

5.20　儘管如此，本署重視每項批評，盡量汲取教訓，藉此重新檢討原有的安排，改善我們的工作制度和程序，以更佳和更有效率的服務，滿足市民日益提升的期望和要求。

第六章
宣傳推廣及公共關係

6.1　　今年，我們特別重視加深市民對本署職權範圍的了解。為此，除繼續利用各種媒體宣傳本署的角色之外，也為特定的對象舉辦研討會。我們透過申訴專員嘉許獎，以及安排各種研討會和參觀訪問，致力向政府部門和公營機構推廣積極的服務文化。

宣傳活動

6.2　　二零零八年二月底至三月期間，我們在電視、電台、巴士及鐵路車廂播放宣傳短片，藉此提高公眾對本署角色及職能的認識。

6.3　　為比較不同電子媒體的宣傳成效，我們在推出宣傳短片期間及播放期剛完結後，向投訴人進行簡單的問卷調查。他們的回應和意見，有助本署制訂日後宣傳推廣及公眾教育的策略。

與傳媒的聯繫

6.4　　本署定期舉行記者招待會，公布一些關乎公眾利益的調查結果，藉以交代我們的調查工作。在本年度，我們公布了三項直接調查及兩宗投訴個案的調查結果，並宣布主動進行五項直接調查。本署透過記者招待會當天出版的《申報》，發表會上公布的調查報告摘要，亦在網頁提供有關資料。

圖表 6.1　宣傳短片



圖表 6.2　申訴專員主持記者招待會



6.5　傳媒的報道不但有助公眾認識本署的工作，亦讓公眾知悉我們對社會關注的事項有何跟進行動，藉此顯示我們促進優良公共行政的決心。為此，本署謹向投訴人和被投訴機構致謝，因為沒有他們的通力合作，我們便無法有效地達成使命。

公眾資訊

6.6　我們在本年度更新了投訴表格、宣傳單張和服務承諾的內容，提供更清晰和正確的資料，以便公眾了解本署的服務。市民可到本署的資源中心或民政事務總署轄下各分區民政事務處索取，或瀏覽本署的網頁。

圖表 6.3

記者招待會／消息公布	
2007 年 7 月 4 日	• 公布香港申訴專員第十九期年報
2007 年 7 月 5 日	• 宣布就以下事宜進行直接調查： i. 政府當局如何處理關於滲水問題的投訴 ii. 綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2007 年 11 月 1 日	• 公布以下兩宗投訴的調查結果(不披露個案所涉人士身份的調查報告)- i. 事前沒有提出警告，便向逾期居住的公屋租戶收取三倍租金 ii. 沒有清楚提示居屋買家須承擔一幅斜坡的保養責任 • 宣布就政府當局對街道管理的措施進行直接調查
2007 年 11 月 12 日	• 公布有關康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制的直接調查結果
2008 年 2 月 14 日	• 公布有關教育局及香港考試及評核局為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排的直接調查結果 • 宣布就以下事宜進行直接調查： i. 綜援計劃特別津貼遭濫用的情況 ii. 政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
2008 年 3 月 13 日	• 公布有關水務署多收水費的指稱的直接調查結果
2008 年 4 月 10 日	• 公布有關滲水投訴的處理的直接調查結果

第六章
宣傳推廣及公共關係

圖表6.4　本署的各種刊物



資源中心

6.7　　本署的資源中心是一個小型圖書館，存放關於申訴專員制度的刊物和資料，包括本署的《申報》、有關本署活動的錄影帶和新聞短片，以及世界各地申訴專員機構的刊物等。資源中心開放給市民到訪使用，而我們亦會不時安排團體參觀中心，閱覽本署的藏品。

6.8　　我們歡迎市民以個人名義，或青少年和長者中心、學校及其他社區組織以團體名義到訪資源中心。本署職員會向到訪者簡介我們的角色及職能，並請他們對本署的運作提供意見。對本署來説，這些參觀活動相當重要，既可加深公眾對我們的認識，亦方便我們收集意見，有助改善運作。在二零零七／零八年度，本署接待了27個團體共1,076名訪客，而在二零零六／零七年度，則接待了19個團體共727名訪客。

圖表 6.5

到訪資源中心的團體數目和訪客人數		
團體類別	**團體數目**	**訪客人數**
學校	10	361
青少年中心	4	160
長者中心	12	519
其他	1	36
總計	27	1,076

申訴專員嘉許獎

6.9　　一如以往，本人繼續頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。二零零七年十月，本署頒發嘉許獎予屋宇署(大獎)、司法機構政務處、學生資助辦事處，以及24位公職人員。來自30多個公營機構超過150位代表出席了這個隆重的頒獎典禮，有些更與家人同來，令我們深受感動。

與部門首長會面

6.10　　過去兩年，本人與政府部門首長級人員的會面都取得良好效果；因此，在本年度繼續與他們直接會面，分享處理投訴的經驗，並就彼此關心的公共行

圖表6.6　申訴專員嘉許獎頒獎典禮





圖表 6.7

二零零七年得獎機構一覽
• 屋宇署（大獎）
• 司法機構政務處
• 學生資助辦事處

政和服務事項交換意見。二零零七年五月，本人與司法機構政務處的首長級人員和其他高級職員的會面甚有成果，既加強雙方在處理投訴上的溝通，也增進相互的了解。

研討會

6.11　我們不時舉辦研討會，向各界人士解釋和宣傳申訴專員的使命。今年，適逢新一屆的區議員就任。本署考慮到他們在地方行政的重要角色，而且與所服務社區有緊密聯繫，因此計劃為區議員的助理舉辦研討會，簡介本署的工作，以期獲得區議會的支持。研討會定於二零零八年四月舉行，預計會有約60人出席。

6.12　另一方面，本人已準備好與19區區議會新當選的主席會面，希望能加強彼此在改善公共服務方面的效果。會議計劃於二零零八／零九年度初舉行。

外展講座

6.13　除了接待訪客外，本署亦有前往政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座。在本年度，我們訪問了十個政府部門及公營機構。

圖表 6.8

二零零七年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	1
土木工程拓展署	1
土地註冊處	1
水務署	1
房屋署	1
法律援助署	1
知識產權署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
建築署	1
食物環境衛生署	1
香港海關	1
差餉物業估價署	1
強制性公積金計劃管理局	1
渠務署	1
稅務局	1
郵政署	1
路政署	1
機電工程署	1
衛生署	1
環境保護署	1
醫院管理局	1
懲教署	1
證券及期貨事務監察委員會	1

第六章
宣傳推廣及公共關係

與立法會議員會面

6.14 每年，本人都會在年底與立法會議員會面。本年度的會面於二零零七年十二月十一日舉行，本人當天向議員講述了工作概況，並與他們就本署的運作交換意見。議員關注到本人已完成申訴專員職權範圍的檢討，並提交政府當局審議(參見第四章**第4.26**至**4.27段**)。

6.15 政府當局已應議員的要求，向立法會司法及法律事務委員會提交本人就申訴專員職權範圍所作的檢討的第一部分。

太平紳士的支持

6.16 本署自一九九六年起推行「太平紳士協助推廣計劃」，邀請非官守太平紳士參加，支持我們向公眾推廣申訴專員的制度。我們定期向太平紳士提供有關公共服務運作的最新資訊，安排他們到《申訴專員條例》附表1所列的機構參觀訪問。在本年度，我們安排了太平紳士參觀機場管理局和香港考試及評核局的荔景評核中心，親身體會這兩個機構的工作。如往常的參觀活動一樣，他們與受訪機構就運作過程及提供服務交流意見，效果理想。

圖表6.9 太平紳士參觀香港考試及評核局



與其他機構的聯繫

6.17 本人目前兼任國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會的秘書長，積極參與兩個協會的活動，與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。二零零七年四月，本人參加了亞洲申訴專員協會在越南舉行的常務理事會會議及協會會議，十一月初亦出席在澳洲悉尼舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議。其後，於二零零八年三月，參加了在澳洲墨爾本舉行的第二十四屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。

6.18 這些活動使本署能夠了解其他申訴專員制度的最新發展，有助香港保持在國際社會上的良好聲譽，更有利於促進中國與亞太地區和國際組織的聯繫。

6.19 本人並將於二零零八年十一月主辦國際申訴專員協會的理事會會議。

與內地的交流活動

6.20 二零零七年八月底，在中國監察學會的安排下，本人率領代表團到內地進行約一個星期的考察。我們與北京、大連及內蒙古負責監察工作的官員深入討論，並就監察公共行政的制度和方法交換意見。這些交流活動有助本人和各同事了解內地機構的運作，也加強了內地官員對本署工作及理念的認識。

6.21 本署繼續接待內地的訪港團體，由高級人員向訪客介紹我們的職權範圍和工作方式，並與他們在多方面交流意見。在本年度內，本署接待了四個團體共116人，並為他們舉辦講座。我們非常樂意安排這類活動，因為可藉此促進彼此了解，同時也有利雙方的工作。

圖表6.10　與內地的交流活動



主題性住戶統計調查

6.22　本署不時委託政府統計處進行主題性住戶統計調查，收集公眾意見，以便衡量和了解公眾的投訴文化，並確定市民對法定投訴渠道的期望。我們會參考調查結果，以改進工作方式。

6.23　最新一輪的民意調查在二零零七年六月進行，超過8,000個住戶接受訪問，結果顯示有18.4%的受訪者曾經投訴政府部門或公營機構行政失當；而先前在二零零三年三月進行的調查，則顯示只有13.8%。除了政府部門／公營機構本身設立的投訴渠道和區議會或區議員之外，申訴專員公署屬最多市民選擇的投訴渠道。本人欣悉，市民比過去更清楚本署主動展開直接調查的權力。這次統計調查的結果摘要載於**附件9**。

6.24　本署在改善服務質素和檢討工作方法方面，很重視公眾意見和傳媒的評論。我們會努力不懈，提升服務效益，促進公平合理、開明高效的公共行政。

附件 1

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

條例(第397章)附表1第I部所列機構

1. 政府所有部門／機構(公務員敍用委員會秘書處、投訴警方獨立監察委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外)
2. 九廣鐵路公司
3. 市區重建局
4. 立法會秘書處
5. 平等機會委員會
6. 香港考試及評核局
7. 香港房屋協會
8. 香港房屋委員會
9. 香港金融管理局
10. 香港藝術發展局
11. 香港體育學院有限公司
12. 個人資料私隱專員
13. 財務匯報局
14. 強制性公積金計劃管理局
15. 僱員再培訓局
16. 機場管理局
17. 職業訓練局
18. 醫院管理局
19. 證券及期貨事務監察委員會

條例(第397章)附表1第II部所列機構

1. 公務員敍用委員會秘書處
2. 投訴警方獨立監察委員會秘書處
3. 香港輔助警察隊
4. 香港警務處
5. 廉政公署

附件 2

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

不受申訴專員調查的行動 – 香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 – 香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序(司法覆核除外)提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 – 香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

附件 3

履行服務承諾的統計數字

(二零零七年四月一日至二零零八年三月三十一日)

(A) 查詢*

	回覆時間		
致電或親臨本署查詢	即時	30分鐘內	30分鐘後
	12,113 (100%)	0	0
書面查詢	5個工作天內	6至10個工作天內	10個工作天後
	152 (100%)	0	0

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴**

	回覆時間		
初步評審/發出認收函件	5個工作天內 (目標:80%)	6至10個工作天內 (目標:20%)	10個工作天後
	3,377 (99.91%)	2 (0.06%)	1 (0.03%)

** 不包括副本送本署的投訴,以及不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10個工作天內 (目標:70%)	11至15個工作天內 (目標:30%)	15個工作天後	少於3個月 (目標:60%)	3至6個月內 (目標:40%)	6個月後
	1,098 (88.12%)	128 (10.27%)	20 (1.61%)	1,916 (56.39%)	1,412 (41.55%)	70 (2.06%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體	5個工作天內	5個工作天後
	32 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體	10個工作天內	10個工作天後
	20 (100%)	0

附件 4
專業顧問名單

顧問

王貴國教授
尹少佳先生
尹志田先生
安頓庫列教授
貝力恆先生
何柏松教授
何鍾泰博士
周明權先生
施法華教授
袁士傑先生
麥列菲菲教授
梁廣灝先生
陳文敏教授
陳棣光教授
黃重光醫生
黃健靈教授
楊執庸教授
黎嘉能教授
鄭恩基先生
盧敏超博士
謝錦泉先生
簡錦材先生
戴耀廷先生
龐述英先生
Anne R. CARVER 女士

* 姓名以筆劃序

附件 5
用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論*

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮或不為他人着想等行為。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能決定繼續調查。

投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有重大行政失當之處，並就這些需要改善的地方提出意見。

* 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」

附件 5
用語詞彙

投訴事項不在本署職權範圍內
這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的行動或機構。

決定不會繼續處理的投訴
這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

直接調查（「直查」）
這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。直查通常是針對某些涉及行政制度的事宜或廣受市民關注的事項。

直接調查審研工作
這是指本署就某些可能值得展開直接調查的課題進行的初步審研。在審研過程中，本署會收集具體的資料。假如本署在完成審研後，認為無須展開更全面的調查，則會把這類審研工作列為「小型直接調查」。

受條文所限不得調查
這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

初步查訊
這是指初步進行的查訊，以決定是否需要展開全面調查。

查詢
查詢是指市民要求本署提供資料或意見。查詢並不是投訴，但有可能成為正式的投訴。

副本送本署的投訴
這是指投訴人向另一個機構提出投訴時，把副本送交本署備案，但沒有要求本署跟進。假如申訴專員認為需要介入，則這類投訴可能會成為正式的個案。

提供協助／作出澄清的方法
假如認為不宜以「現處計劃」處理有關個案，這是另一種初步查訊的方法。本署在審研所有相關資料，並認為無須展開全面調查後，會把調查結果告知投訴人及被投訴機構，亦會提議所涉機構採取改善措施或補救行動。

調查
這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而主動進行的直接調查。

附件 5
用語詞彙

調解

這是投訴人與所涉機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

機構內部投訴處理計劃(「現處計劃」)

這是一種就性質較簡單的個案進行初步查訊的方法。本署在取得投訴人同意後，把個案轉介所涉機構進行調查及直接回覆投訴人，並把回覆的副本送交本署。假如發現所涉機構的回覆未能徹底處理投訴，申訴專員也可決定繼續查訊。

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(a) 制定清晰指引和標準，使運作更有效

機構（個案編號）	**行政改善措施**
教育統籌局(「教統局」) (2007/2793)	發出詳列執行指引的新通告，清楚説明特殊學校可直接或經醫療服務機構聘請代職護士
食物環境衞生署(「食環署」) (2007/3301)	發出指引，列明向政府化驗所或其他食物檢驗機構提交食物樣本作分析或檢驗的時限
食環署 (2006/4616)	就處理在私人地方用作宣傳活動的物品發出新指引，訂明該署職員應通知有關業主或管理處採取必要行動；假如所涉物品有礙衞生，則應採取執法行動
民政事務總署 (「民政總署」) (2007/2444)	提示所有職員(包括公開資料主任)注意，在處理市民索取資料的要求時，必須遵照《公開資料守則》的規定
房屋署 (2006/1735)	修訂指引，提示職員在向暫時不會或未能入住而須把單位交回的租戶發出保證書#時，主動聯絡這些租戶，令他們無須擔心將來會失去居所 *(#保證書是向租戶保證在他們再有需要入住公屋時，可獲編配單位。)*
聯合辦事處(屋宇署及食環署) (2007/3680 及 3752)	提示職員必須使用已簽妥的「預約調查滲水通知」，以便安排進入懷疑造成滲水問題的單位
影視及娛樂事務管理處 (2006/3195)	修訂指引，加入審批遊戲機中心搬遷申請時須考慮的因素
職業訓練局 (2007/1336)	香港專業教育學院(青衣分校)已採用新系統，讓夜校學生租用停車位

(b) 改進跨部門的協調安排

機構（個案編號）	**行政改善措施**
機電工程署 (2006/1597-1598)	對於引致道路設施損毀的交通意外，該署會與路政署及運輸署聯繫，向肇事司機收回成本及發出綜合繳款通知書
食環署 (2006/0757)	該署已訂定新安排，縮短把證物送交衞生署及政府化驗所化驗和取回化驗結果的時間
路政署 (2006/3602)	該署與運輸署及警務處道路管理組已訂定更有效的協調安排，從而加快道路工程臨時交通安排的試驗，以及盡早批准展開工程
聯合辦事處(屋宇署及食環署)及水務署 (2006/1163-1164 及 1399)	水務署同意根據聯合辦事處的調查結果，向由於其供水喉管滲漏而造成滲水的單位業主發出截水通知

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 （個案編號）	**行政改善措施**
屋宇署 (2006/0819)	公布新的服務承諾，訂明關於違例搭建物的投訴會在視察後30天內給予實質回覆
食環署 (2006/1617)	擬備有關滲水測試使用的染料的風險評估報告，以及就色水測試會否危害健康發出指引，方便前線人員答覆市民的查詢
政府總部 **（政務司司長辦公室）－** **綜合電話查詢中心** (2007/2441)	綜合電話查詢中心的留言信箱容量由一小時增至四小時，並加設自動監測系統，定期監察信箱的剩餘容量
醫院管理局 (2006/3548)	為公眾投訴委員會訂定程序，每月直接向死因裁判法庭查詢死因研訊結果，以避免延誤處理死者家屬的投訴
入境事務處 (2006/3194)	訂定外籍家庭傭工組答覆市民查詢的時間，並發出程序指引，要求一般查詢熱線在把查詢轉介該組前，須通知查詢人回覆時間
聯合辦事處 **（屋宇署及食環署）** (2007/2653-2654)	提示職員在滲水個案終結前，須每兩星期跟進一次，以便密切監督前線人員的行動，特別是盡早聯絡投訴人收集滲水樣本
地政總署 (2007/2487)	設計新表格供前線人員記錄口頭投訴時使用，以減少因欠缺詳情或聯絡資料而無法處理的投訴個案數目
郵政署 (2006/1031)	修訂處理投訴的程序，除了設定自動回覆電郵查詢外，隨後亦會向查詢人發出附有聯絡職員詳細資料的電郵，方便查詢人進一步聯絡

附件 6
所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(d) 改善服務的措施

機構（個案編號）	行政改善措施
屋宇署 (2006/3591)	發出指引，要求職員在視察建築物有否違規後，盡快以書面通知違例搭建物的業主有關屋宇署的視察結果
食環署 (2006/1994)	已鋪設新的明渠，以防止廢水溢出
食環署 (2007/2023)	在徵詢警方及環境保護署的意見後，就維多利亞公園年宵市場設置的公眾廣播系統訂定新的招標規格，以減低噪音滋擾
教統局 (2006/1696)	檢討有關政策，容許不同辦學團體的特殊學校也可以像普通學校般共同聘請一名教育心理學家
地政總署 (2006/4313)	修訂部門指引，對於直接簡單的個案，短期租戶遷出處所後，該署會在一個月內退還按金
地政總署 (2007/2295)	成立內部工作小組，重新擬訂審批重建小型屋宇申請的程序，並在隨後落實更有效率的處理申請制度
郵政署 (2006/3784)	改善郵件追蹤系統，監察被退回郵件的去向；並因應情況，增加個別職員的電郵信箱容量

附件 6

所涉機構接納本署建議或在本署展開查訊後主動採取的改善措施實例

(e) 為市民提供更清晰的資料

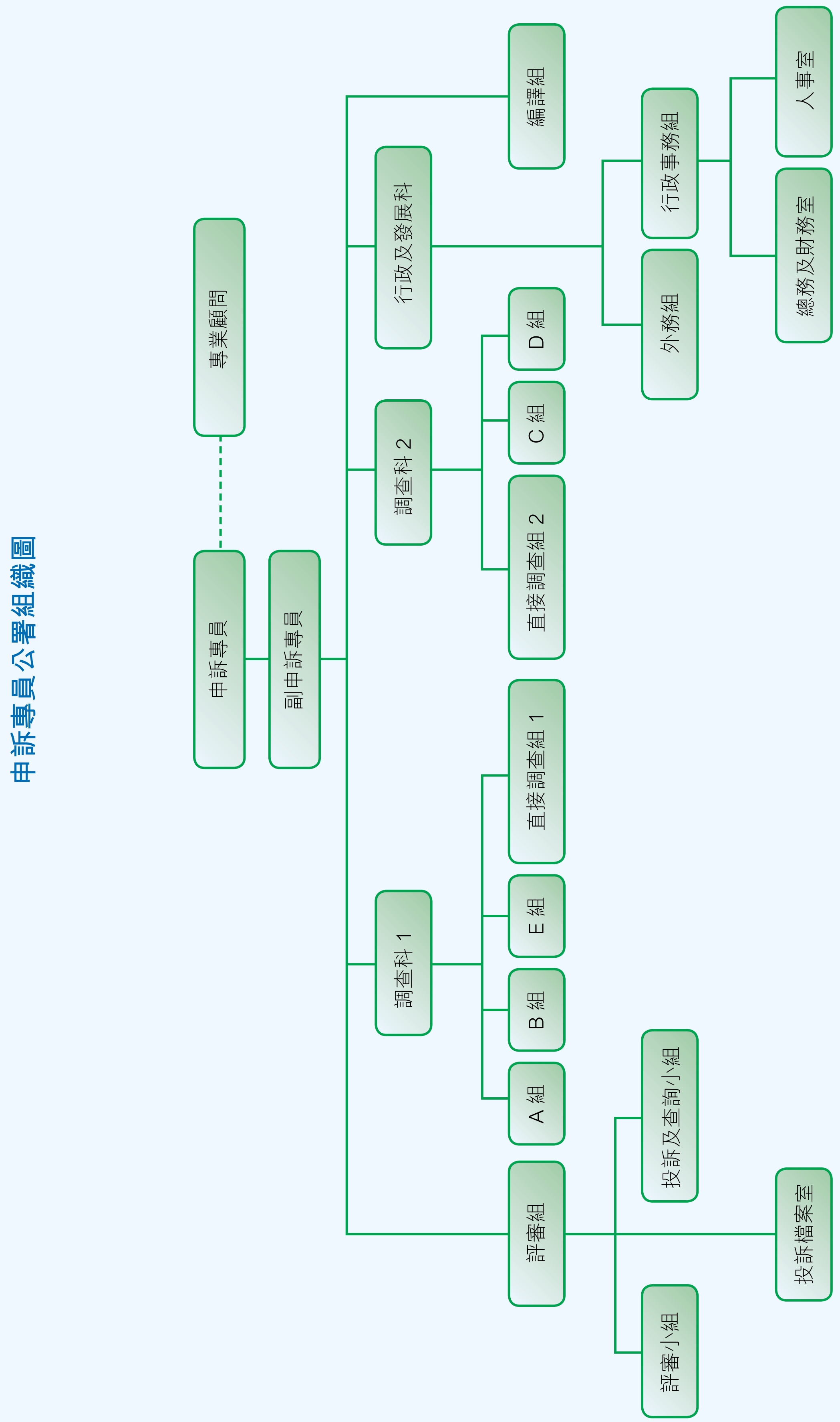
機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署及民政總署 (2004/3077-3078)	修訂「食肆設置露天座位申請指南」，訂明須透過各分區民政事務處諮詢當地居民
香港考試及評核局 (2007/2534 及其他)	給予考生更清晰指引，說明在應考「英語運用」科試卷時答題如超出字數限制，可能會有懲罰；並說明其他科目試卷若有漏空不答的情況會如何評分
地政總署 (2005/3793)	編印一份「現有工業大廈改作商業用途的暫准費計算辦法」的單張，並上載至該署網頁，以便有意申請修改租約條款的商舖業主知悉有關安排

(f) 員工培訓

機構 （個案編號）	行政改善措施
教統局 (2006/1786)	為職員安排簡介會及經驗分享座談會，令他們更了解學校註冊事宜；又擬備「常見問題」，並上載至該局內聯網供職員參考
房屋署 (2006/2329)	安排分享個案資料，並發出內部電郵及通告，讓職員更加明白有關公屋住戶離婚後的住屋安排的既定政策

附件 7

組織圖


申訴專員公署組織圖
申訴專員
專業顧問
副申訴專員
評審組
評審小組
投訴及查詢小組
投訴檔案室
調查科 1
A 組
B 組
E 組
直接調查組 1
調查科 2
直接調查組 2
C 組
D 組
行政及發展科
外務組
行政事務組
總務及財務室
人事室
編譯組

附件 8
申訴專員公署的訪客

日期	訪客*
2007年9月17日	河北省人民政府法制辦公室代表團
2007年10月31日	匈牙利國會保障資料及資訊自由專員 Attila Péterfalvi 博士
2007年11月20日	青海省人民政府監察廳代表團
2007年11月21日	第五屆貪污研究深造證書課程學員(由香港大學專業進修學院安排)
2007年11月29日	江西省人民政府紀律檢查委員會代表團
2007年12月3日	馬來西亞總理府公共投訴局副局長Isbah Idrus先生
2007年12月18日	福建省監察廳代表團
2008年3月20日	廣東省高級人民法院副院長陶凱元女士

* 不包括造訪本署的本地學校及社會服務機構／團體的代表

附件 9

二零零七年主題性住戶統計調查結果摘要

（盡可能與二零零零年及二零零三年的調查結果作比較）

你曾否對政府部門或公營機構有下列不滿？#^	
有	**23.4%**
a. 職員態度惡劣	40.5%
b. 延誤	37.5%
c. 監管不力	36.8%
d. 沒有回應	32.8%
沒有	**76.6%**

為什麼沒有投訴／沒有想過投訴？#^	
太麻煩	53.2%
投訴沒有作用	39.7%
不知道如何投訴	20.5%
不知道應該向誰投訴	17.3%

假如你想投訴某個政府部門或公營機構行政失當，你會選擇下列哪個渠道？你還會選擇另外哪些渠道？#^

	2007 年	2003 年	2000 年
有關部門／公營機構本身設立的投訴渠道	35.5%	25.1%	37.5%
區議會／區議員	30.5%	19.8%	46.1%
申訴專員公署	15.5%	9.8%	22.3%
傳媒（例如電台、電視台、報章或雜誌）	13.9%	14.7%	20.5%

為何你會選擇這個／這些渠道？還有其他原因嗎？#^

	2007 年	2003 年	2000 年
方便	44.2%	44.5%	44.3%
能迅速處理投訴	25.4%	27.2%	33.9%
那些渠道是專為處理投訴而設	23.9%	1.4%	不適用
能引起公眾關注及向有關部門／公營機構施壓	16.9%	23.3%	1.0%

可選擇多於一個答案　　^ 只顯示得分最高的四項

附件 9

二零零七年主題性住戶統計調查結果摘要

（盡可能與二零零零年及二零零三年的調查結果作比較）

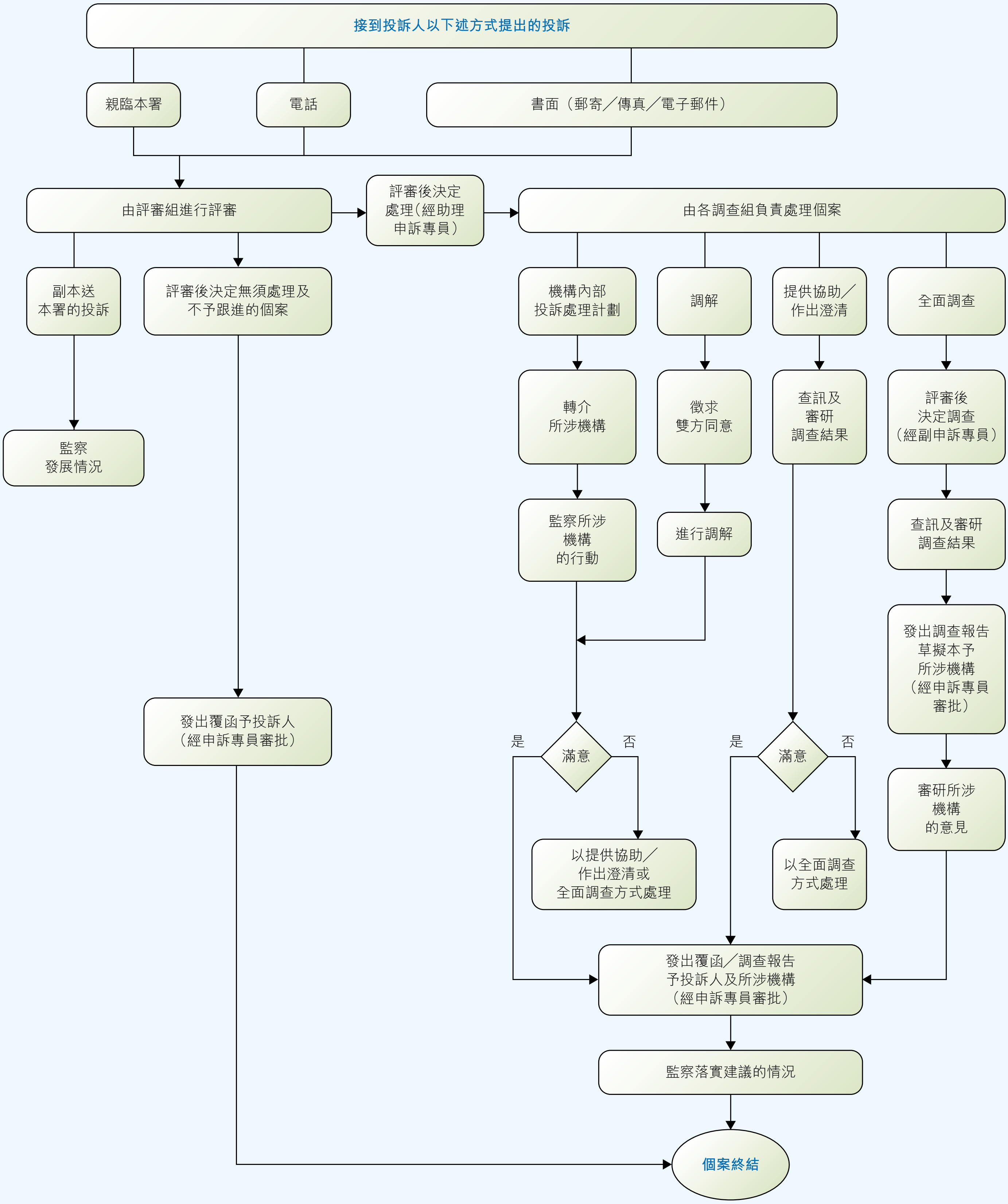
	請就申訴專員公署在這些方面的表現給予評分。@	請就申訴專員公署在（你於回答問題10及11時選出的）這五個方面的表現給予評分。@	請根據你在回答問題9a時選出的五個重要準則，給申訴專員公署在這幾方面的表現評分。@
	2007年	2003年	2000年
為市民提供方便容易的投訴途徑	2.67	2.20	1.93
讓市民清楚知道作為投訴渠道的機構的服務範疇	2.61	2.17	不適用
能夠在設定的時限內迅速採取行動及找出解決辦法	2.62	2.19	1.93
能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾	2.88	2.34	2.00
把有關資料保密，保障投訴人的私隱	3.13	2.49	2.21
清楚解釋整件事情	2.72	不適用	不適用
認清投訴的關鍵問題	2.71	2.19	1.94
清楚解釋所作決定的理據	2.65	2.14	1.96
定期告知投訴人個案的進度	2.61	2.22	1.84
職員樂於助人，待人以禮	2.98	2.34	1.88
提供有用的資料及意見	2.78	2.24	1.99

@ 採用的評分制：2007年 — 1至4分（4分 表示「表現非常好」，而 1分表示「表現非常差」）
2003年 — 1至3分（3分 表示「表現良好」，2分表示「表現一般」，而 1分 表示「表現差」）
2000年 — 1至3 分（3分 表示「表現最佳」，2分表示「表現令人滿意」，而 1分表示「表現最差」）

	以你所知，申訴專員公署是否有權在沒有接到投訴的情況下，主動對市民關注的問題展開直接調查？		你是否知道，申訴專員公署獲賦予權力，可以主動對那些引起廣大市民關注的問題展開直接調查？
	2007年	2003年	2000年
是	24.2%	20.6%	22.4%
否	38.6%	21.6%	不適用
不知道	37.2%	57.8%	不適用

附件 10

處理投訴流程圖



附件 11
主動進行直接調查的準則

申訴專員獲賦予權力，可以主動就某些事項進行調查，儘管事前沒有接到有關這些事項的投訴。

有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

(a) 徹底跟進單靠調查投訴也不一定能解決的各項制度上的問題；

(b) 解決制度上和程序上的流弊，防患於未然；以及

(c) 處理那些未必是投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而徹底地解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

(a) 該事項關乎公共行政，並涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；

(b) 該事項必須是相當重要和複雜，代表社會上普羅大眾或最低限度代表社會某階層的整體利益、意願或期望；

(c) 個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為感到受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；

(d) 投訴事項由於某些原因，例如投訴由匿名者提出、投訴人並非受屈人士等而致不能採取行動，惟申訴專員認為事關重大；

(e) 該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事項影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及

(f) 衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直接調查的適當時候。

以上所述只不過是一些準則，內容並非鉅細無遺。申訴專員是否進行直接調查，主要仍須視乎實際情況和有關問題而定。

附件 12

已完成的直接調查一覽表

	一九九四至九五年度
1.	違例建築工程
	一九九五至九六年度
2.	紓緩公共房屋擠迫居住環境
3.	外地家庭傭工的住宿安排
4.	新界豁免管制屋宇違例建築工程
	一九九六至九七年度
5.	公共及私人建築物的緊急車輛通道及消防裝置
6.	水管爆裂問題
7.	在處理以生活上的理由而提出的調遷申請方面，社會福利署與房屋署之間的協調問題
8.	有關政府診療所及公營醫院普通科門診服務的若干問題
9.	教育署延遲辦理一名弱聽學童要求入讀特殊學校的申請
	一九九七至九八年度
10.	政府部門電話查詢熱線服務
11.	漁農處管理的漁業發展貸款基金
12.	因豪雨持續下降而作出的學校停課安排
13.	發售特別郵票及具集郵價值物品
14.	的士發牌制度
15.	渠務署與環境保護署在防止公眾泳灘受污水污染方面的協調情況
16.	房屋署就其管理的居者有其屋計劃屋苑收取管理費事宜

附件 12
已完成的直接調查一覽表

	一九九八至九九年度
17.	衞生署轄下藥房的配藥服務
18.	貿易署處理貿易文件的事宜
19.	房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位事宜
20.	補習學校註冊事宜
21.	赤鱲角新機場的籌備啟用及實際運作
22.	食肆發牌制度
23.	有關進口藥劑製品的事宜
	一九九九至二零零零年度
24.	幼稚園的註冊及視察事宜
25.	公共屋邨內私家診所及牙醫診所服務的提供和管理情況
26.	二手汽車／電單車及相關零件進出口、貯存及運載事宜的監管機制
	二零零零至零一年度
27.	本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制
28.	有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題
29.	受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排
30.	有關管理政府火葬場的若干問題
31.	沒有持身份證明文件而擬出／入境、或在出入境管制站被發現或被遣返香港的人出入境的管制程序
	二零零一至零二年度
32.	有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序
33.	有關房屋委員會及房屋署管理建築工程的事宜
34.	有關公開考試的安排
35.	在禁煙區及公共交通工具上執行禁止吸煙法例的機制

附件 12
已完成的直接調查一覽表

	二零零二至零三年度
36.	教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施
37.	有關香港康體發展局資助體育活動的安排
38.	有關拍賣車輛登記號碼的安排
39.	醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制
40.	有關監管慈善籌款活動的安排
41.	民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色
	二零零三至零四年度
42.	根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況
43.	綜合電話查詢中心的運作
44.	民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主及業主立案法團提供的協助
45.	防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制
46.	香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷
	二零零四至零五年度
47.	為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」
48.	政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動
49.	政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
50.	金塔墳場的管理情況
51.	公眾泳池發現紅蟲事件
	二零零五至零六年度
52.	政府當局管理街市檔位競投的情況
53.	房屋署監督物業管理服務公司的情況
54.	法律援助署監察外判個案的情況
55.	醫療收費減免機制

附件 12

已完成的直接調查一覽表

	二零零六至零七年度
56.	政府當局執行「半山區發展限制」的情況
57.	審批傷殘津貼申請的制度
58.	食物環境衞生署監察有檢控時限的個案的情況
59.	政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務
	二零零七至零八年度
60.	教育局及香港考試及評核局為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排
61.	康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制
62.	水務署多收水費的指稱
63.	有關滲水投訴的處理

附件 13
直接調查報告摘要

水務署

個案編號：OMB/DI/165
有關水務署多收水費的指稱
（調查開始日期：二零零七年三月二十二日；完成日期：二零零八年三月十日）

背景資料

近年，本署不時接到投訴水務署多收水費的個案，當中有些水費單涉及較大金額，亦有指水務署沒有妥善處理投訴。

多收水費的原因

2. 二零零五年四月一日至二零零七年十月三十一日期間，水務署糾正了32,945宗多收水費的個案。該署認為，導致這類個案的原因如下：

原因	個案數目	百分比
抄錶出錯	2,554	7.75%
水錶損壞	3,037	9.22%
估算不準確	18,218	55.30%
水錶配置錯誤	460	1.40%
室內供水喉管滲漏	92	0.28%
水務署未能確定原因	8,584	26.05%
總計	32,945	100%

本署觀察所得及意見

3. **整體** — 多收水費的個案有損水務署的聲譽及其專業可靠的形象，而且使該署增加補救工作的成本，需要額外工時處理投訴和糾正錯誤。這些代價雖不明顯，但確實存在，而且其影響不容低估。

4. 水務署對多收水費原因的分類，未足以反映實況。人手不足及人為錯誤亦可能導致多收水費。

5. **確定用水量** — 已證實多收水費的個案中，有9.22%是因水錶損壞所致。水務署推行了一項計劃，在二零一一年三月底之前把屆時使用年期超過12年的120萬個水錶更換。到目前為止，該署已更換了約40萬個水錶。

附件 13

直接調查報告摘要

6.　水務署每年抄錶超過800萬次，儘管整體準確度達99.97%，「抄錶出錯」仍佔多收水費個案7.75%。在某些個案中，誤差的幅度或程度可以極大。

7.　**估算水費** — 水費「估算不準確」是多收水費的主因，佔個案總數的55.3%。在部分水費估算過高的個案中，多計金額的程度可以相當驚人（在某宗個案中較修訂後的水費高估了超過146,000元或3,697倍）。如非必要，水務署實不應採用此方法，而在估算時，必須按常理審慎進行。在可行情況下，該署應加強主動的客戶服務，以代替估算水費。

8.　**稽核** — 技術層面以外，嚴密的監察和積極主動的人手支援同樣重要，以便有效認清問題和及早防範。然而，水務署似乎在兩方面都有所不足。

9.　**人手緊絀** — 持續的人手緊絀情況，導致稽核機制失效，令人質疑該署的人手規劃是否妥善，以及員工培訓是否足夠。

10.　**處理查詢及投訴** — 水務署應定期進行檢討，如有需要，應擴大系統的容量，以便迅速回應市民的查詢及投訴。

建議

11.　申訴專員向水務署提出共13項建議，其中包括：

(a) 檢討估算水費的機制，盡量進行實際抄錶，或在實際可行情況下，請用戶自行報錶，並提供積極的客戶服務，以避免估算水費。

(b) 改善對多收水費個案的分類法，並分析多收水費的原因及涉及的成本。

(c) 加強員工對多收水費問題的警覺性，以及確保有效監察抄錶員抄錶準確。

(d) 確保有足夠人手迅速跟進在稽核程序中發現的個案。

(e) 定期進行檢討，如有需要，擴大客戶系統的容量，以便迅速回應市民的查詢及投訴。

12.　水務署大致上接納本署的建議，並預計可於一年內落實。

附件 13
直接調查報告摘要

食物環境衞生署、屋宇署、水務署及由屋宇署和食物環境衞生署成立的聯合辦事處

個案編號：OMB/DI/126
有關滲水投訴的處理
（調查開始日期：二零零七年七月五日；完成日期：二零零八年三月三十一日）

背景資料

滲水基本上是樓宇管理和維修問題，應由業主負責。但是，假如造成公眾衞生滋擾、影響樓宇結構安全或浪費食水，政府便有責任介入。滲水問題涉及的部門包括食物環境衞生署（「食環署」）、屋宇署、水務署，以及自二零零六年年中開始由屋宇署和食環署抽調職員組成的聯合辦事處（「聯辦處」）[1]。水務署並不包括在聯辦處內。

2. 滲水問題經常引發投訴。當局雖然成立了聯辦處，提供「一站式」服務以處理滲水投訴，但投訴仍持續不斷。有鑑於此，申訴專員主動展開直接調查，審研以聯辦處模式處理滲水投訴的成效。

近期發展

3. 聯辦處計劃試行期為三年，政府當局已在二零零八年年初進行中期檢討。此外，聯辦處亦已推行若干措施，以改善行動的時限、進入懷疑滲水的單位和對顧問公司的監督等方面的程序。

觀察所得及意見

4. 與先前的安排比較，聯辦處的服務雖然較成功，但部門協調不足，而且效率欠佳。本署認為，政府當局在處理滲水投訴方面的安排，有多個嚴重不妥善之處。

聯辦處的組織架構不完善

5. 聯辦處欠缺完善的組織架構，只是由屋宇署及食環署分別抽調職員組成，彼此的合作形式鬆散，沒有主管部門。而且，兩個部門對聯辦處職員均無全面的管轄權，亦無須負責聯辦處的整體工作表現。

6. 再者，滲水個案有12%是與供水喉管有關，但聯辦處沒有包括水務署，以致未能對這類個案採取全面的執法行動，甚至造成執法困難。

對執法權責的意見分歧

7. 由於食環署、屋宇署及水務署未能就執法權責達成共識，因而造成延誤，有時甚至妨礙行動。部分個案更拖延了很長時間（有一宗個案，意見分歧持續18個月之久），沒有顧及受影響人士遭受的困擾。

[1] 二零零四年十二月，政府當局在深水埗區試行成立聯辦處。自二零零六年年中開始，聯辦處計劃已擴大至全港各區。

附件 13

直接調查報告摘要

對「妨擾」的詮釋不一致

8.　各有關部門對於本身的權責意見分歧或未能確定，而且對「妨擾」也有不同詮釋，令問題變得複雜。例如，食環署不認為雨水或食水造成的滲水是妨擾，但屋宇署及水務署卻往往把在他們職權範圍內無法採取行動的滲水個案，視作食環署可採取執法行動的妨擾事件。

沒有明確時限及監察不力

9.　聯辦處的行動指引對於大部分工作流程，均無訂明目標時限或服務承諾，亦沒有明文規定須向投訴人匯報進度。在最為嚴重的一宗個案當中，聯辦處職員有23個月完全沒有採取行動。

對顧問公司監督不力

10.　顧問公司在聯辦處的調查工作中責任重大。雖然聯辦處對顧問公司訂有監察機制，包括每兩星期的進度會議、發出警告信及施以懲罰（如終止合約），但部分顧問公司還是效率欠佳，甚至辦事無能。

11.　部分顧問公司表現差劣的原因，或許是由於合約期過短（最長為12個月）。合約期過短，往往意味着顧問公司及其職員在掌握了足夠的知識及經驗時，合約卻即將屆滿。而且，由於合約期短，顧問公司在招聘及挽留優秀職員方面亦相對困難。

解決民事訴訟問題

12.　假如鄰居能夠互相合作，業主通常都可以自行解決滲水問題。可是，鄰居之間若未能合作，部分業主或會訴諸法律行動。現時循民事訴訟解決糾紛的途徑，卻有以下缺點：

(a)　一般民事法律程序既花時間，而且費用高昂。

(b)　小額錢債審裁處的費用不高昂，但只能處理已確定滲水責任，而對於損失的索償不多於五萬元的個案。假如懷疑造成滲水的一方對調查或維修完全拒絕合作，則這種索償途徑便無濟於事。

建議

13.　政府能夠主動設立聯辦處提供「一站式」服務，並尋求方法改善其運作，實在值得嘉許。申訴專員提出共17項建議，以便政府作進一步改善，其中包括：

(a)　屋宇署、食環署及水務署應認真檢討聯辦處的組織架構及人手編制，以指定一個部門作為正式主管，賦予實權，並在職員及辦公室管理方面訂定明確的統屬關係。

(b)　在進行這項檢討工作時，應考慮把水務署納入聯辦處的運作機制中。

(c)　屋宇署、食環署及水務署應迅速研究建立機制，解決彼此間對執法權責的歧見。

(d)　食環署應為「妨擾」制訂一個清晰明確，並對公眾具説服力的定義，而且應就發出妨擾事故通知書訂定可行指引，讓職員有所依循。

(e)　聯辦處應訂定更全面的內部指標及公眾服務承諾，以便監察工作進度。

(f)　聯辦處應更密切監督滲水顧問公司的運作情況，特別注重其工作成效。

(g) 假如顧問公司表現極度差劣，或工作有嚴重延誤，則聯辦處應介入處理問題。

(h) 聯辦處應考慮批出較長期的顧問公司合約。

(i) 政府自二零零五年起已在研究設立樓宇事務審裁處的建議，屋宇署應與發展局討論優先落實這項建議。

14. 上述部門已接納本署的所有建議。

教育局及香港考試及評核局

個案編號：OMB/DI/168
當局為有特殊學習困難的學生所提供的考試特別安排
（調查開始日期：二零零七年四月十九日；完成日期：二零零八年二月十一日）

背景資料

二零零七年四月，本署公布關於政府當局為有特殊學習困難的兒童所提供的評估服務的直接調查報告。這項調查旨在繼續跟進，審研為這類學生提供的支援服務。鑑於考試是本港教育制度的重要一環，對年青人的前途有莫大影響，申訴專員認為須優先進行審研。

特殊學習困難的定義

2. 「特殊學習困難」基本上是指有些兒童儘管智力正常，並有充分機會接受教育，但在學習基本技能上往往有一定困難。這些技能包括：聆聽、説話、閱讀、書寫和數學。

需要特別安排的原因

3. 考試的特別安排旨在消除特殊學習困難所引致的不利因素，讓這些學生能夠與其他考生公平競爭，充分發揮本身的能力。

4. 政府的政策規定，須為有特殊學習困難及其他有特殊教育需要的學生提供特別安排。平等機會委員會發出的「《殘疾歧視條例》教育實務守則」訂明，教育機構須為這些學生作合理的遷就。根據這項守則，提供特別安排屬於合理的遷就。

校內考試的特別安排

5. 教育局認為，校內測驗和考試的特別安排是「有特殊教育需要（包括特殊學習困難）的學生的校本支援措施的一部分」。校方須參照該局的指引，以及教育心理學家等專業人士的意見，根據學生的特殊學習困難程度提供確切的安排。假如家長與校方未能就此類安排達成共識，可聯絡該局求助。

6. 校內考試的特別安排可包括延長考試時間及加闊答題紙的行距。

公開考試的特別安排

7. 有特殊學習困難的考生可在下列兩個時段，向香港考試及評核局(「考評局」)申請在公開考試中提供特別安排：

(a) 中四及中六學年開始的九月或十月(「提早遞交申請」)；或

(b) 中五或中七學年開始的九月或十月(「第二階段申請」)。

8. 考生在遞交申請時必須：

(a) 填妥申請表格；

(b) 夾附由合資格心理學家及校長簽署的評估報告表格，而且必須連同下列文件證明考生有此需要 —

(i) 考生就讀的學校曾作特別安排的記錄；以及

(ii) 最近期的心理評估報告。

9. 一般而言，申請會依三個步驟處理：

(a) 考評局秘書處職員審核每份申請是否已夾附齊備的資料及證明文件。

(b) 評審小組考慮申請人是否已被確診為有特殊學習困難，以及所要求的特別安排是否合理。

(c) 專責小組決定批准或拒絕申請。

(d) 專責小組的決定會於考生遞交申請後的翌年二月寄到考生就讀的學校，通知書副本則郵寄給考生。

10. 考生若不滿意申請結果，可於通知書發出後一星期內以書面向上訴委員會要求覆核，並提供理由和證明文件。

11. 在公開考試中提供的特別安排可包括延長考試時間，以及容許考生在答題簿單面書寫。

本署觀察所得及意見

為中學制訂的評估工具

12. 二零零七年九月之前，由於缺乏為中學生制訂的評估工具，當局對會考考生進行評估時，須使用為兒童制訂的評估工具(在本署研究的一宗個案中，當局使用為十歲半兒童而設的評估工具，對一名十六歲的學生進行評估)。這就難免令人質疑這樣的評估結果到底是否準確和公平。然而，鑑於教育局已在二零零七／零八學年引進一項為初中學生制訂的新評估工具，我們期望這種情況可以大為改善。

校內考試的特別安排

13. 教育局雖然有向學校發出指引，並提供專業指導，但特別安排的實際工作則完全交由校方處理。本署擔心不同學校的處理可能大不相同。

附件 13
直接調查報告摘要

14.　本署的調查顯示，有些學校為有特殊學習困難的學生提供十分細緻的特別安排；有些只能達到最低要求；有些學校光説不做；而有些則對這類學生視若無睹。這種現象可能是由於部分教師對問題缺乏認識，或是因為教育心理學家要肩負大量個案所致。

15.　政府當局曾於二零零五年就特別安排向小學的教職員進行意見調查。目前是時候進行另一次檢討，而且應把中學也納入檢討範圍之內。

公開考試的特別安排

16.　*有特殊學習困難的學生總數增加。* 自二零零三／零四學年起，這類學生的人數大幅增加：

學年	小學	中學	總計
2003/04	1,195	165	1,360
2004/05	3,045	640	3,685
2005/06	5,534	1,096	6,630
2006/07 (截至 2007 年 9 月 15 日)	6,110	2,760	8,870

資料來源：教育局統計數字

17.　過去五年，申請提供特別安排的數目亦顯著增加：

考試年度	接到的申請數目	
	香港中學會考	香港高級程度會考
2003	1	0
2004	8	0
2005	12	2
2006	28	1
2007	48	4

資料來源：考評局統計數字

18.　由於預計未來的申請數目尚會增加，這將令考評局的工作量大增。

19.　*延誤傳遞專責小組的決定。* 考評局秘書處職員需要28至35天不等，才把專責小組的決定通知書送達學校。考評局實應盡早通知申請被拒的考生，以便他們有較多時間考慮上訴和採取進一步行動。

附件 13
直接調查報告摘要

20. 二零零五年四月，考評局引入「提早遞交申請」方式（第7段）。然而，甚少學生採用這個方式：

年度	香港中學會考		香港高級程度會考	
	有特殊學習困難的申請人數	提早遞交申請的人數	有特殊學習困難的申請人數	提早遞交申請的人數
2006	25	9	1	1
2007	44	2	4	0

資料來源：考評局統計數字

21. 「提早遞交申請」方式應該可以讓考評局有充分時間審批申請；減輕學生等候審批結果時的壓力，讓學生更能集中學業；以及方便學校為獲批准的特別安排進行模擬練習，讓學生熟習有關安排。

22. *提出上訴的時限不合理。* 若要進一步的心理評估報告以便提出上訴，將會相當費時。根據考評局的指引，提出上訴的時限是一個星期。可是，在本署研究的個案中，時限由五天至12天不等。由於通知書以郵遞寄出，實際的上訴時限會較通知書所容許的為短。

23. *欠缺透明度。* 本署的研究顯示，考評局一般都沒有向申請人説明拒絕申請的原因。

24. *在診斷上意見分歧。* 有三宗申請雖然獲得教育心理學家和臨床心理學家支持，但專責小組卻予拒絕。在其中一宗個案，上訴委員會甚至注意到「在診斷上有不同意見，並且對特殊學習困難沒有標準的評估工具」。鑑於當局已引進新的評估工具（第12段），此類意見分歧可望盡量減少。

25. *需要檢討使用電腦的準則。* 本署認為，在決定應否批准使用電腦時如有疑問，應參考有關學生曾諮詢的專業人士（即教育心理學家、醫生）的意見。

26. *專責小組的成員。* 除學生本身之外，最關心此事的便是家長。假如專責小組能加入家長代表，應該會有幫助。

27. *保存記錄。* 本署在審研考評局的文件時發現，該局沒有詳細記錄有關專責小組或上訴委員會曾經商議的內容，或達致某項決定的原因（只有一宗個案除外）。

28. *考試安排的行政工作。* 在本署研究的一宗個案中，一名有特殊學習困難的考生獲發錯誤的試場資料。雖然這或許屬個別事件，卻顯示出仔細查核有關安排的重要性。

附件 13

直接調查報告摘要

公眾及家長的認識程度

29. 家長必須知悉，假如未能與校方就有關為其有特殊學習困難的子女所提供的特別安排達成共識，可聯絡教育局求助。

相關問題

30. 本署已確定數項相關問題作進一步研究：

(a) 有特殊學習困難的學生升讀至高中的人數大減；

(b) 有些學校的教職員對特殊學習困難認識不足；以及

(c) 關於校方拒絕為有特殊學習困難的學生遞交會考報名表的指稱。

建議

31. 申訴專員向教育局及考評局提出多項建議，包括：

教育局應採取的行動

(a) 提醒校方注意，在校內考試為有特殊學習困難的學生提供特別安排是《殘疾歧視條例》所規定。

(b) 適當地監察在校內考試提供特別安排的情況。

(c) 就教育心理學服務的需求進行意見調查和評估，並為提供這類服務進行籌劃。

(d) 在中小學進行意見調查，檢討校內考試的現行特別安排。

考評局應採取的行動

(e) 訂定較早的目標時限，通知考生關於專責小組是否批准其申請的決定。

(f) 訂立較合理的提出上訴時限。

(g) 考慮把「提早遞交申請」方式訂立為一般通行做法。

(h) 若拒絕申請，應説明原因，以便考生考慮進一步行動。

(i) 檢討准許使用電腦的現有準則。

(j) 考慮在專責小組中加入家長代表。

(k) 以書面記錄專責小組及上訴委員會商議的過程。

(l) 檢討考試安排的行政程序，確保所提供的特別安排正確無誤。

(m) 由於預計要求提供特別安排的申請將大幅上升，有關的工作量會相應增加，考評局應檢討所需的資源。

教育局及考評局應採取的行動

(n) 讓家長和學生更加明白，假如他們與校方未能達成共識，可聯絡教育局求助。

(o) 透過簡便易明的方式（例如印製小冊子），宣傳可以提供的特別安排。

(p) 與家長教師會及志願機構建立聯繫，以便尋求其協助進行諮詢和發布有關資料。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/156
康樂及文化事務署處理受資助機構涉及利益衝突的機制
（調查開始日期：二零零七年二月五日；完成日期：二零零七年十一月十二日）

背景資料

二零零六年三月，傳媒報道香港業餘田徑總會（「田徑總會」）向其主席所擁有的一間公司批出服務合約。由於該會是受康樂及文化事務署（「康文署」）資助的機構，申訴專員因此關注康文署是否有妥善機制，監察受資助機構涉及利益衝突的情況。

資助及財政支持

2. 康文署的資助撥款大致分為兩類：按年資助和按項目提供財政支持。在二零零四／零五至二零零六／零七年度期間，康文署批出的資助共計10.85億元。

按年資助

3. 獲康文署按年資助的機構包括：

(a) 體育總會；

(b) 非政府機構的度假營和海上活動中心；以及

(c) 演藝團體（自二零零七年四月一日起，民政事務局已接手審批給予這些團體的撥款）。

按項目提供財政支持

4. 康文署按項目向多個團體提供財政支持，以便籌辦文化節目和推行「綠化香港」及「綠化校園」活動。

附件 13
直接調查報告摘要

監察機制

每年簽署協議

5. 體育總會和演藝團體每年須與政府簽署協議，協議內容包括承諾會遵照公平及公開的程序進行採購和招標，以及在運作方式和決策過程中避免涉及利益衝突。

行為守則

6. 康文署曾發出一份行為守則樣本，供受資助的體育總會參考，而演藝團體則訂有本身的守則。這些守則列明有關收受利益和利益衝突等方面的行為準則。

資助原則

7. 資助原則列明度假營和海上活動中心在管理人員的入職條件、收入運用、提交年度預算和經審核帳目等方面的準則。

撥款通知書或協議

8. 至於按項目提供財政支持方面，康文署會在批出撥款的通知書或協議中訂明受資助機構須擬備評估報告及經審核的會計記錄。

嚴格進行審查

9. 康文署會抽樣審查受資助機構的年度審計報告、撥款記錄，以至履行守則、通知書或協議條款的情況。

本署觀察所得及意見

田徑總會的個案

10. 康文署已主動就田徑總會的個案展開查訊，並實行一系列改善措施：

(a) 要求田徑總會檢討其採購程序，並在採購委員會中加入獨立的成員，例如核數師；

(b) 與廉政公署合辦研討會，邀請所有體育總會就利益申報、公布採購指引及恰當付款方式等範圍進行討論；

(c) 向所有體育總會發出(經廉政公署修訂的)守則樣本及(由廉政公署制訂的)採購指引；

(d) 要求所有體育總會檢討其內部行為守則，並制定採購程序，提交康文署審閱；以及

(e) 委託專業團體舉辦專題研討會，向受資助機構講述建立更有效機構管治的好方法。

11. 事涉的田徑總會主席任期屆滿，已於二零零七年一月卸任，而有關的服務合約亦已於二零零七年九月期滿。

附件 13

直接調查報告摘要

行為守則及採購指引

12.　演藝團體制定的守則內容和條文各有不同。度假營、海上活動中心和綠化計劃的受資助機構並無守則規管。無論是消閒或文化活動，最重要的是對所有受資助活動必須實行一致的準則、管制和保障措施。

嚴格進行審查

13.　康文署既負責審批資助，也是保管公帑的機關。資助協議使該署有權要求受資助機構解釋任何涉嫌違反守則的情況。康文署應考慮在協議內訂明這項權力，以確保能夠發揮效力。

14.　康文署應詳細訂明受資助機構須保留用作申報利益的記錄，藉以改善監察該等機構履行守則的系統。

懲處

15.　協議內有訂明懲處（包括終止協議）的條文，但卻不適用於度假營和海上活動中心違反資助原則，或有關邀請報價、招標和會計安排的指引的情況。

建議

16.　申訴專員向康文署及民政事務局（只限於演藝團體）提出多項建議：

(a) 諮詢廉政公署，以便擬定計劃，適當地處理合約審批過程中可能存在利益衝突，甚或已經出現利益衝突的情況。

(b) 在有需要時諮詢廉政公署，以制定或檢討守則和採購程序。

(c) 要求受資助機構定期發出修訂的守則和採購指引，供負責人員和職員傳閱。

(d) 考慮在協議內強調當局有權要求受資助機構解釋任何涉嫌違反守則的情況。

(e) 訂明受資助機構須保留的各項記錄，以便申報利益。

(f) 考慮在度假營和海上活動中心的協議內加入懲處條文。

(g) 訂明康文署在查核受資助機構履行協議的情況時，假如發現有可能違反守則或協議的地方，應採取補救措施的程序。

17.　康文署及民政事務局已接納本署的所有建議。

附件 14

直接調查審研報告撮要選錄

入境事務處

個案編號：OMB/DI/176

入境事務處關於外籍家庭傭工的申請表格

（審研開始日期：二零零七年十一月一日；完成日期：二零零八年三月十八日）

背景 — 傳媒的批評與入境事務處的檢討

因應二零零五年十月傳媒的批評，入境事務處（「入境處」）曾就有關外籍家庭傭工的各類申請表格進行檢討，結論認為可以把五份表格合而為一，供申請簽證或延長逗留期限之用。

推行上有延誤

2. 鑑於新的入境許可及簽證申請電腦系統預計將於二零零六年年底投入服務，入境處原本計劃同時推出新表格。此舉旨在盡量避免對市民造成混亂，亦可減少浪費現存的表格。

3. 然而，直至二零零七年十月，該處仍未有落實任何改變，結果引致傳媒再次批評，而本署亦展開這項直查審研工作。

4. 本署發現，由於新電腦系統的承辦商曾四度延期推出該系統，入境處結果亦推遲採用新表格。

本署的意見

5. 本署明白入境處有必要盡量減少浪費，亦同意若是可行的話，同時推出新表格和新電腦系統在運作上理應較為方便。然而，入境處延遲推出該計劃近兩年，對市民造成的不便顯然過久。

6. 鑑於新電腦系統的承辦商多次延期，入境處其實不妨（而且也應該）先行推出新表格，以提早減輕舊表格對市民構成的不便。

結論

7. 由於入境處已於二零零八年二月開始採用新表格及指南，申訴專員決定無須進行全面的直接調查。

附件 14
直接調查審研報告撮要選錄

醫院管理局

個案編號：OMB/DI/171
醫院管理局轄下各醫院的殮房管理
(審研開始日期：二零零七年四月二十二日；完成日期：二零零七年十一月十六日)

背景

二零零七年四月，傳媒廣泛報道威爾斯親王醫院(「威院」)的殮房把兩具存放在同一停屍格的屍體掉亂事件。申訴專員關注到當局有否制訂措施，確保在發放屍體前有適當的核對身份程序，並顯示對死者的尊重和顧及遺屬的感受，遂主動展開這項直接調查審研工作。

鑑辨及發放遺體程序

2. 醫院管理局(「醫管局」)在以下各方面都有既定程序：從病房收取死者遺體；登記死者資料以便將遺體存放於殮房內；殮房職員核對死者身份的資料；死者親人或獲授權人士認屍的手續；發放遺體前的文件記錄工作；以及發放遺體。

調查小組

3. 醫管局因應掉亂屍體事件成立了調查小組，發現導致事件的原因有：

(a) 主因是一名殮房服務員沒有依循既定程序，核實其中一具遺體的身份資料；以及

(b) 其他原因包括 —

(i) 殮房過於擠迫，以致在一個停屍格存放兩具屍體；

(ii) 死者的妻子在辨認亡夫遺體時出錯；以及

(iii) 沒有嚴格執行有關領取及鑑辨遺體的指引。

改善措施

4. 調查小組提出下列建議，以改善威院的殮房服務：

(a) 以隨機抽查方式，加強監督殮房職員必須依循指引辦事；

(b) 就辨認屍體程序發出指示；

(c) 加強有關鑑辨遺體的文件記錄及覆核資料的程序；

(d) 試驗推行遺體記錄電腦條碼系統；

(e) 在二零零八年年底前增加威院殮房的容量，由56個停屍格增至100個；以及

(f) 鼓勵家屬及早認領遺體。

直接調查審研報告撮要選錄

5. 在本署進行查訊期間，醫管局已把上述各項改善措施推行至轄下所有醫院，並開始分階段落實。該局同時會尋求食物環境衛生署的合作，增加火葬場的容量，縮短火化的輪候時間，從而減低殮房的佔用率。

本署的意見及結論

6. 殮房服務員沒有依循指引辦事，實在難辭其咎。本署注意到醫管局已因應這次事件制訂措施，加強監督殮房服務員的工作。

7. 醫管局已就事件迅速作出回應，成立調查小組並推行一系列措施，改善殮房服務。

8. 鑑於醫管局態度積極主動，申訴專員決定不會進行全面的直接調查。本署會繼續監察該局全面落實改善措施的情況。

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

〔以提供協助／作出澄清的方式終結的個案〕

水務署

個案編號：OMB 2006/4255

更換水錶 — (a) 就有否保留投訴人單位的舊水錶一事提供前後矛盾的資料；以及 (b) 沒有預先通知便拆除新水錶，也沒有檢查屋內的供水設備

投訴

投訴人聲稱自水務署更換其住宅單位的水錶後，水費隨即驟減。他們因此懷疑已拆除的舊水錶不準確，遂致電該署要求檢驗。然而，接聽熱線電話的職員最初說該署有保存舊水錶，其後又說水錶已棄掉，無法檢查。此外，投訴人又指水務署沒有預先通知便拆除他們的新水錶，也沒有遵守承諾檢查屋內的供水設備。

提供錯誤資料

2.　　水務署每年拆除和更換的舊水錶約270,000個，假如全數保留以備日後測試，將需要大量存放空間及人手，並不可行。故此，已拆除的舊水錶均作為廢物處置。

3.　　該署承認，熱線職員確曾錯誤表示仍有保存舊水錶。該署已提示屬下職員，所有經長期使用後拆除的舊水錶均會立即棄置。

抄錶出錯及手民之誤

4.　　投訴人的女兒曾致電水務署提出水費爭議，職員答覆說該署只能派員把新水錶拆除後進行測試，但其後發出的通知信卻表示會到其單位更換水錶及檢查供水設備。該署解釋，通知信提及會檢查供水設備，其實是手民之誤。另一方面，該署職員在更換水錶當日確曾嘗試聯絡投訴人，但其單位無人應門，故此留下通知書，告知有關更換水錶的事宜。

5.　　水務署亦曾翻查投訴人單位以往的用水記錄及水錶讀數，確定新水錶操作正常，水費驟減很可能是因為抄錶員在例行抄錶時出錯所致。該署其後已調整水費金額，並向投訴人致歉。

冰山一角？

6.　　水務署在處理這宗個案時接連犯錯，實在令人難以置信，也令人憂慮這宗個案只是冰山一角。申訴專員認為，該署有必要加強職員培訓，盡量減低出錯的機會。

7.　　水務署接納上述建議，並已改善職員培訓計劃。

這宗個案顯示部門辦事疏忽

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

水務署

個案編號：OMB 2007/3321

逃生通道 — 無理禁止投訴人及其他村民使用某斜坡的梯級

違反承諾

水務署曾承諾在完成某斜坡改善工程後，容許當地村民使用該斜坡新建的梯級。該梯級取代通往山脊引水道的舊有山徑，而且是發生火警時村民唯一的逃生通道。然而，該署其後把梯級的閘門鎖上，不准市民使用。

地政監督的規定

2.　事涉梯級建於兩個斜坡之間，由分區地政處(「地政處」)管理。水務署是該兩個斜坡的維修代理人，並負責斜坡改善工程。該署一直計劃容許村民使用梯級前往引水道。

3.　然而，地政處認為，事涉梯級是為了維修斜坡而興建，不應開放給市民使用。水務署於是把梯級的閘門鎖上，然後把有關地段移交地政處管理。

4.　地政處其後同意，在水務署按指定的標準改善梯級後，再開放給市民使用。

本署觀察所得

5.　水務署在向村民作出承諾前，理應先諮詢地政處的意見。該署假如曾作諮詢，定會知悉地政處對梯級要求的標準，並把相關標準納入斜坡改善工程中。再者，因而產生的誤會、不便和額外支出亦應該可以避免。

6.　為此，本署建議水務署汲取事件的經驗教訓。日後若有同類個案，應先諮詢有關部門，才可向公眾作出任何承諾。

這宗個案顯示部門缺乏諮詢

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

司法機構、法律援助署及勞工處

個案編號：OMB 2006/4353-4354; OMB 2006/4440

司法機構及法律援助署 — 法援申請 — 在處理投訴人的申請時互相推卸責任

勞工處 — 申索欠薪 — 誤把投訴人的兩個前僱主當作同一僱主

投訴

投訴人透過勞工處向前僱主追討假日欠薪，該處安排調解會議，但前僱主沒有出席。投訴人遂向司法機構轄下勞資審裁處(「審裁處」)提出申索，並獲判勝訴。前僱主拒絕支付欠薪，他於是向法律援助署(「法援署」)申請法援，以便入稟法院申請前僱主清盤。

2. 法援署發現審裁處判令上的「被告人」其實涉及兩間公司，故要求投訴人先聯絡審裁處更改判令。但是，審裁處職員卻要他出示法援署的書面要求。投訴人感到受屈，指勞工處轉介其個案至審裁處時，錯誤地把他的兩個前僱主當作同一僱主。他又投訴審裁處及法援署在處理其法援申請時互相推卸責任。

勞工處並無出錯

3. 勞工處指出，投訴人表示他曾先後受僱於兩間公司，並出示兩間公司給他的薪酬報稅表。勞工處職員向他解釋申索程序時，已提醒他須到公司註冊處查核該兩間公司的註冊地址，以供審裁處落案之用。

4. 本署認為，勞工處把個案轉介審裁處時，已在文件上「被告人」一欄列明該兩間公司的名稱。因此，勞工處並無出錯。

司法機構角色中立

5. 在收到勞工處的轉介後，審裁處職員開始草擬申索書，並向投訴人詢問該兩間公司的關係。投訴人表示公司曾改名，但沒有説明是兩間不同的公司。

6. 其後，投訴人致電審裁處職員，申請修改判令中「被告人」的名稱。由於他未能説清楚應如何修改，該處職員遂建議他向法援署索取信件，以便提出申請。

7. 本署認為，鑑於投訴人已核對有關申索書的內容並簽署作實，「被告人」的名稱有誤，不能怪責審裁處職員。再者，該處職員須保持中立，不宜指導興訟的任何一方如何修改判令，只能在程序上提供解説和協助。

法援署迅速回應

8. 法援署指出，由於投訴人提供的「被告人」資料與公司查冊資料不符，如要執行判令提出清盤訴訟，投訴人將會遇到法律上的問題。該署律師曾向他解釋更改判令的需要。可是，投訴人從沒有提及審裁處要求他出示該署的信件，才會為他更改判令。假如他曾提出有關要求，法援署定會提供協助。

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

9. 由於投訴人沒有具體證據證明曾向法援署提出有關要求，本署實無從判斷。不過，在本署展開查訊後，該署已迅速回應及擬備有關信件，交審裁處跟進。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2006/2082
投訴處理 — 沒有妥善處理一宗關於罐裝汽水的投訴

兩個部門都沒有回應

投訴人在某超級市場購買了數箱罐裝汽水，其中一罐的罐頂邊緣近易拉蓋處有幼細的鋁絲突出，令他在飲用時刺傷口腔。他向當時的衞生福利及食物局(「前衞福局」)查詢有何法例保障消費者權益，以及如何投訴和索償。

2. 經前衞福局轉介後，食物環境衞生署(「食環署」)認收上述投訴，並告知投訴人由於事件涉及消費品安全，會轉介香港海關(「海關」)跟進。然而，投訴人指該署此後便沒有再作任何交代。

食環署以為海關會跟進

3. 食環署在接到投訴後，曾與海關磋商，以確定處理這宗個案的權責問題。此外，法律意見認為，投訴涉及飲品容器缺陷，因此不在食環署職權範圍內。該署職員遂發出便箋予海關，要求對方跟進。

4. 該署解釋，在一般情況下，負責調查投訴的部門會直接回覆投訴人。由於該署職員再沒有收到投訴人的查詢，遂以為海關已跟進投訴。

海關以為食環署會跟進

5. 海關職員曾以電郵回覆食環署，指出該投訴不在海關的職權範圍之內。此後海關便沒有再收到食環署進一步的消息，亦從未收到食環署職員所指的便箋。海關以為事件已由食環署處理，因此沒有再跟進。

溝通不足

6. 本署認為，食環署和海關在處理這宗投訴上溝通及協調不足。儘管海關一再表示投訴並不在其職權範圍，食環署仍沒有繼續跟進事件的發展，更以為海關已接手處理此事，實有疏漏之嫌。此外，該署亦沒有告知投訴人有關投訴的進展。

7. 本署未能證實海關有否收到食環署的便箋，但該署職員應知悉海關拒絕處理該宗投訴的立場。因此，對於食環署表示由於再沒有收到投訴人的查詢，便以為海關已接手處理有關投訴，本署認為這個説法過於牽强。

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

須保障公眾利益

8. 雖然食環署及海關都沒有法律依據以跟進有關投訴，但本署認為，政府有責任保障公眾利益。食環署應盡快發信，提醒事涉製造商倍加注意飲品容器的安全。

9. 食環署接納本署的提議，隨後已向該製造商發出勸諭信。

這宗個案顯示部門溝通及協調不足

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2006/2097

投訴處理 — 在處理某宗懷疑食物受污染的投訴時有欠妥善，以及沒有答覆投訴人的信件

懷疑食物受污染

二零零四年十月，投訴人的妻子在某超級市場購買一盒牛奶，年幼的女兒在飲用小量牛奶後嚴重不適。投訴人發覺牛奶味帶苦澀，懷疑受到污染，遂向食物環境衞生署(「食環署」)投訴。二零零五年五月，食環署在調查後作具體回覆，指沒有充分證據證明牛奶在購買時已經變壞。然而，該署已向進口商及超級市場發出警告信，提醒他們確保所有出售產品的質量均須符合消費者的要求。

2. 投訴人感到不滿，指食環署延誤對從他住所及超級市場收集的牛奶樣本進行酸性及農藥測試。他又認為所進行的測試不恰當，因為他懷疑牛奶是在包裝過程中遭清潔劑污染。為此，他於二零零五年六月再去信食環署，但該署只給予簡覆，而沒有作進一步回應。

食環署的調查

3. 食環署對食物投訴的調查包括檢驗相同的產品及有關處所，以確保有關投訴不是由食物生產過程或銷售點的系統性問題所導致。政府化驗所測試食物樣本所需的時間，會視乎化學分析的複雜程度而定。

4. 完成調查後，食環署發現既缺乏足夠證據，也沒有把握可以成功檢控所涉進口商或超級市場。該署認為其職員在處理投訴時已遵照部門程序，而在完成調查後亦已給予投訴人具體回覆。

5. 本署注意到，食環署大體上已遵照既定程序處理有關投訴。然而，在初次接到政府化驗所的分析報告時，該署花費約一個月時間向進口商和超級市場索取有關牛奶產品的進一步資料。在收到政府化驗所的農藥化驗分析總結報告後，該署亦耗時兩個多月才給投訴人具體回覆。

6. 本署建議，食環署日後應迅速處理食物投訴及答覆投訴人。該署亦應就處理投訴的各個階段訂定相關的進度時間表。

投訴人其後的信件

7. 食環署承認，曾誤放有關個案的檔案，以及沒有回應投訴人其後的信件，直至二零零六年七月本署就這宗個案展開查訊，才給予回覆。為此，食環署已向投訴人書面致歉，表示已警告事涉職員，並訂立行政程序，避免延誤處理食物投訴。

8. 就這方面，本署審研了食環署的所謂「監察」措施，發現只不過是每月提交一份載列接到的食物投訴總數的報表，供該署食物監察及投訴組高級人員參考。本署認為，這些資料不足以發揮恰當的監察作用，因此建議食環署設立有效機制，監察有關情況。

食物樣本的測試

9. 食環署已重新研究把食物樣本轉交政府化驗所分析的程序：當投訴人聲稱食用某種食物後感到不適時，食環署職員會要求投訴人尋求醫生診治，確定是否有任何懷疑致病媒介，並把有關意見告知政府化驗所，以便他們考慮進行適當的測試。

10. 對食物樣本進行哪些測試的決定屬專業判斷，並非行政事宜，本署無權置評。不過，本署認為，假如能夠提供相關診治意見供政府化驗師參考，以便他們決定進行何種測試，應該是較好的措施。

11. 本署曾就這宗投訴諮詢政府化驗所，並關注到他們亦同意投訴人的意見，認為進行酸鹼值／酸度測試對這宗個案作用不大，因為該盒牛奶已開啟七天。這項意見與食環署的說法迥異，因該署曾表示有關測試是根據政府化驗師的專業意見進行的。

12. 本署其後審研投訴人的妻子所填寫的「有關食物投訴的供詞」(「供詞」)，當中記錄了該盒牛奶的開啟及飲用日期，以及味帶苦澀。本署亦曾研究食環署職員當天填寫的「申請樣本分析」表格，當中註明「需進行的分析」為「酸鹼值及可滴定酸度」，但沒有提及該署聲稱的政府化驗師意見，而且事涉職員亦沒有填寫有關測試的情況及背景資料。

13. 為此，本署關注到該署職員或許漏填了某些對政府化驗師十分重要的資料，而假如把牛奶樣本連同供詞一併送交政府化驗師分析，是否就可以避免這種遺漏。因此，本署建議食環署應把供詞的相關部分也送交政府化驗所參考，並規定職員須妥為填寫「申請樣本分析」表格。

14. 鑑於世界各地曾有牛奶在包裝過程中遭清潔劑污染的情況，投訴人認為理應為牛奶樣本進行清潔劑測試。本署認為，食環署肩負本港食物安全的責任，實應就這類事宜建立相關資料庫，並能夠向政府化驗所建議對食物樣本進行特定的測試，以檢驗任何在生產過程中可能混入的異物。本署建議食環署建立一個食物安全資料庫，並在適當時促請政府化驗所及其他食品測試機構留意相關的問題。

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2007/1658

固定攤位小販 — 沒有跟進投訴及遲遲未作回覆

投訴

投訴人曾多次致電食物環境衞生署(「食環署」)，指有三個固定小販攤位的持牌人違反法例規定，把攤位出租給他人經營業務。該署一名職員承諾會跟進其投訴，但卻沒有任何回覆。

對固定攤位小販的規管

2. 根據《小販規例》，任何人除非是固定攤位小販牌照的持有人，否則不得使用固定攤位。此外，持牌人必須親自在場處理業務或從旁監督，但可僱用助手。不過，助手不得在持牌人離開攤位期間於攤位內從事販賣活動(除非有合理因由)，否則可被視作非法擺賣而遭檢控。

有否接到投訴？

3. 食環署證實，各攤檔均領有有效牌照，而持牌人亦已獲批准僱用助手。雖然該署並無接到上述投訴的記錄，但投訴人所提及的兩個電話號碼確實是該署職員的辦公室及私人流動電話號碼。

4. 事涉職員亦提交陳述書，表示沒有接獲有關的電話投訴，但於某天出外執勤時曾收到一個沒有來電顯示的電話，指稱某街道的固定攤位持牌人違規。由於當時現場環境嘈雜，他沒法聽清楚對方講話的詳細內容。儘管如此，他曾向其下屬查問事涉地點的固定攤檔有否違規情況，獲悉在例行巡查中並未發現任何違規行為。由於缺乏投訴的詳細資料，他無法跟進，亦沒有作任何記錄。

5. 食環署認為，該名職員實應開立檔案，清楚記錄該宗投訴和跟進行動。

6. 該署堅稱從沒有接過有關投訴，但在得悉事件後已派員調查，並致電聯絡投訴人，解釋有關法例和政策內容。

7. 本署注意到，投訴人能詳細描述這事件，而且準確地提供事涉職員的辦公室及私人流動電話號碼。因此，雖然該署否認曾接獲有關投訴，但本署認為有理由相信，該署確曾接到該投訴，可是沒有回覆。

有否違反規例？

8. 食環署表示，在過往一年多的例行巡查中，有關攤位的持牌人均在場經營業務，沒有違反持牌條件。此外，該署隨後亦曾多次進行特別巡查，並沒有發現違規情況。

9.　　本署曾審研事涉固定攤位的小販牌照，並兩次派員實地視察，發現該三個攤檔當時均正在營業，但在場經營者的面貌全都不像小販牌照上登記的持牌人。

10.　　投訴人其後向本署提供補充資料，指其中兩個攤檔的持牌人長時間於內地居住，根本無法按規定在場處理業務或從旁監督。然而，食環署經向入境事務處查詢後，證實這項指稱並非事實。

11.　　本署認為，食環署無論如何須密切留意，嚴加巡查，核對經營者與持牌人的確實身份，以防止攤檔違規出租。

12.　　食環署承諾會密切留意有關情況，並已適當訓示事涉職員。



這宗個案顯示部門不按程序辦事及延誤

食物環境衞生署、屋宇署及水務署

個案編號：OMB 2007/3947-3949

滲水投訴 — 互相推卸責任，未能解決滲水問題

投訴

投訴人向食物環境衞生署(「食環署」)投訴住所浴室出現滲水，該署把投訴轉介屋宇署及水務署跟進。然而，問題持續逾一年仍未獲解決，她於是向本署投訴，指事涉部門及由食環署和屋宇署組成的聯合辦事處(「聯辦處」)互相推卸責任，未能妥善處理其投訴及沒有回應其查詢。

食環署／聯辦處的回應

2.　　食環署表示一直有按照部門指引及程序，處理這宗滲水投訴，並在取得化驗報告後通知投訴人。此外，該署已盡快發出「擬進入處所通知書」，協助屋宇署的顧問公司職員進入上層單位進行測試。

屋宇署／聯辦處的回應

3.　　投訴人稱曾多次致電顧問公司及聯辦處，查詢調查結果，但無人回覆。屋宇署表示聯辦處沒有投訴人電話的記錄，而顧問公司則一直未能向聯辦處交代事件。

4.　　投訴人指顧問公司的測試比食環署所做的更差，而且找不到滲水源頭。屋宇署表示，聯辦處及顧問公司已按照有關程序及指引處理這宗投訴。顧問公司花了頗長時間調查，是因為進入上層單位時遇到困難，而該公司處理個案的能力亦欠佳。該署因此已決定不再聘用該顧問公司，而聯辦處則會繼續跟進這宗個案。

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

水務署的回應

5.　　投訴人指水務署對其投訴敷衍了事。該署則表示，食環署的初步調查報告未能證實上層單位的水管有滲漏或浪費食水，故無須進一步調查。雖然食環署其後再作第二次轉介，但由於情況並無改變，故水務署維持原本的決定，並迅速回覆投訴人。

本署觀察所得及意見

6.　　滲水問題可能極其煩擾。然而，私人樓宇的維修事宜（包括解決滲水問題）基本上是業主的責任。要解決問題，事涉各方應合作杜絕滲水源頭。受滲水滋擾的一方可在有需要時聘請專業人士協助，甚至進行民事訴訟。

7.　　本署認為，食環署及水務署已根據其法定權力及既定程序，處理這宗投訴。至於聯辦處則因為新成立不久，整體運作及部門間的協調方面尚待改善。本署已向有關部門提出建議，並就聯辦處的工作主動展開直接調查。

8.　　不過，屋宇署對顧問公司的監督（包括後者處理這宗個案的態度和效率）亦令我們深感關注。顧問公司在獲委派後數月才到投訴人的單位和樓上單位視察，並於上層單位進行測試後五個月才提交一份不完整的報告。而且，聯辦處雖然多次催促，但顧問公司仍未能修訂其報告，也未有就投訴人的電話查詢向聯辦處交代，使個案一直懸而未決。

9.　　本署認為，屋宇署未有妥善監督顧問公司的工作表現，故此已向該署提出建議。就此，屋宇署表示已在新的顧問合約中加入條款，就各個主要工作階段訂定完成時限，並且制訂部門指引，以評估顧問公司的工作表現。

這宗個案顯示部門辦事疏忽

食物環境衞生署及律政司

個案編號：OMB 2006/4476；OMB 2007/0177

處理拋擲垃圾個案 — (a) 強逼舉報人提供個人資料及出庭作證；以及 (b) 未能就撤銷檢控提供合理解釋

投訴

　　投訴人向食物環境衞生署（「食環署」）舉報有人「從車上拋擲垃圾」。其後，他應食環署要求到該署簽署提交法庭的文件，該署職員當時語帶恐嚇，要求他提供住址及在案件開審時出庭作證。投訴人於是向僱主請假，但在三天後獲告知律政司認為證據不足，該署已向法院申請撤銷檢控。

2.　　投訴人不滿被迫提供個人資料及同意出庭作證，而其後卻獲告知檢控已撤銷。投訴人又指食環署沒有詳細解釋為何撤銷檢控。他透過政府綜合電話查詢中心（「查詢中心」）投訴和要求詳細解釋，但不得要領，於是向本署投訴食環署及律政司。

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

否認強逼投訴人

3.　　負責處理個案的食環署職員否認曾恐嚇或強逼投訴人提供資料或出庭作證。經調查後，食環署認為沒有證據顯示有人為錯誤，但已提醒該職員日後在處理市民投訴或查詢時，必須清楚解釋署方的政策和工作程序，以免產生誤會。

已按程序辦事

4.　　食環署表示，地區辦事處的職員已根據既定指引來處理投訴人透過查詢中心提出的投訴，而且已向投訴人匯報事情的最新發展，以及為造成不便而致歉。

5.　　至於因證據不足而決定撤銷檢控一事，食環署解釋已按照有關程序蒐集資料，展開檢控及諮詢律政司，並在考慮律政司的意見後才作出決定。

解釋預早通知投訴人的原因

6.　　食環署解釋，通知投訴人準備有關審訊，並同時徵詢律政司的法律意見，旨在爭取時間。不過，該署同意投訴人可能會認為這個做法太輕率，故此已指示有關職員日後應先確定是否決定進行檢控，才通知舉報人出庭作證，避免產生誤會。該署為此向投訴人致歉。

律政司的意見

7.　　律政司解釋，食環署一般可自行決定是否提出檢控，但有需要時，亦可就證據是否充分而徵詢法律意見。在這宗個案，食環署是在展開檢控行動後才諮詢律政司的。經研究案情後，律政司認為證據不足。

本署的意見及結論

8.　　由於缺乏獨立佐證，本署無從判斷食環署職員曾否強逼投訴人透露地址。然而，本署認為市民舉報有人「從車上拋擲垃圾」時是否提供個人資料純屬自願，食環署職員應向投訴人解釋提供有關資料的利弊。此外，該署應等候律政司的法律意見，先確定表面證據是否足以繼續進行檢控，才通知投訴人出庭作證。

9.　　由於法律程序或提出檢控的決定屬於不受本署調查的行動，本署對此不予置評。至於律師與當事人（即律政司與食環署）之間享有特權的保密通訊，本署認為，食環署已盡量向投訴人提供可透露的資料。無論如何，案件是否有足夠證據提出檢控，是本署職權範圍以外的專業判斷。

這宗個案顯示部門的辦事程序欠周詳

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署及消防處

個案編號：OMB 2007/3854-3855

食物環境衞生署 — 食肆牌照申請 — 要求申請人提交有效的消防年檢證書，但大廈內的其他食肆沒有這證書卻可繼續營業

消防處 — 消防安全監察 — 沒有適時巡查及容許延遲維修消防裝置

投訴

投訴人向食物環境衞生署(「食環署」)申請普通食肆牌照，以便在某大廈內開業。該署要求他提交事涉大廈的有效「消防年檢證書」，但他認為不公平，因為大廈的消防年檢證書其實早已過期，而大廈內其他食肆仍可繼續經營。

2. 此外，大廈的消防年檢證書過期七個多月後，消防處才派員檢查。在檢查期間，該處發現大廈消防設備不符規格，遂要求業主立案法團(「法團」)在30天內維修，但後來又批准延期60天。投訴人不滿消防處的延誤影響了食環署處理其牌照申請的進度。

消防年檢規定

3. 根據《消防(裝置及設備)規例》，消防裝置的擁有人必須每12個月安排註冊承辦商檢查消防裝置至少一次，事後承辦商須簽發消防年檢證書給擁有人，並把副本送交消防處。

4. 消防處訂明，普通食肆牌照申請人必須符合所有消防規定，才可獲發「消防證明書」。

食環署的規定合理

5. 食環署根據法例規定，要求投訴人提交消防證明書，而投訴人所指的消防年檢證書，則是簽發消防證明書的條件之一。由於消防裝置必須裝設妥當，以保障食客和樓上居民的安全，因此本署認為該署的要求合法合理。

但對整體安全不大關注

6. 另外，投訴人指大廈內其他食肆即使沒有有效的消防年檢證書，仍可繼續經營。食環署雖然聲稱無權以欠缺有效消防年檢證書為理由拒絕為食肆續牌，但本署質疑該署是否就可以對整體安全問題置之不理。

7. 因此，申訴專員決定為此另作深入查訊。

消防處的延誤及內部協調不足

8.　消防處解釋，由於每年均須處理大量消防年檢證書，該處只能抽查，而事涉大廈未被抽中。在接到投訴人的投訴後，該處已進行巡查，並向有關法團發出警告信，規定在28天內修復消防裝置。法團要求延期，以便召開管理委員會及業主大會。在再度巡查後三星期，消防處向法團發出通知書和檢控警告，要求在60天內完成維修。

9.　本署認為，上述三星期的延誤並不合理。再者，雖然本署明白消防處資源緊絀，但擔心有些沒有被抽查的大廈業主未必會把消防裝置維持在良好操作狀態，以致構成嚴重的安全問題。有鑑於此，本署促請消防處修訂有關程序，在接到承辦商的檢查報告後，立即向大廈業主發出維修通知書。

10.　本署亦留意到，消防處轄下的牌照及審批總區防火辦事處和消防設備專責隊伍，分別負責處理食肆牌照申請和調查樓宇消防裝置。就這宗個案而言，前者雖然發現大廈消防裝置有問題，卻沒有把情況轉告後者，以致後者在接到有關投訴後才跟進。這反映出消防處內部溝通和協調嚴重不足。

11.　消防處接納本署的建議，並已推行新的通報機制，加強內部協調和溝通。

這宗個案顯示部門延誤、協調不足及對公眾安全缺乏關注

前教育統籌局

個案編號：OMB 2007/2793

代職人員 — 在審批某特殊學校申請聘用代職護士一事上處理失當

影響護理服務

投訴人的女兒在某特殊學校就讀。駐校護士因懷孕期間出現流產先兆，需要臥牀休養，但前教育統籌局(「教統局」)(註：教統局已於二零零七年七月一日重組為教育局)硬性規定校方須直接聘用代職護士，不能經中介機構(如醫療服務機構)聘請，學校因而無法在急需護士的情況下向這類機構求助，結果影響護理服務。投訴人認為制度僵化，其女兒亦因此成為受害者。

相關規定

2.　事涉特殊學校的校長曾向教統局查詢聘請代職護士的事宜。該局一名職員當時表示，有通告訂明校方須小心查核準代職護士所填報的資料及學歷，以釐定其日薪率(即以政府津貼支付的「薪金」)。校長亦須向代職護士詳細說明聘用條款，而薪金則須直接付予代職人員而非中介機構。這些措施旨在確保服務質素，以及護士與學校之間保持良好溝通。

3.　由於駐校護士只是間斷地放取15天病假，前教統局認為，學校須依據《特殊學校資助則例》的規定及上述通告，聘用臨時代職護士，並以固定日薪方式支付其薪金。

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

實行較靈活的措施

4.　　鑑於近年護士人手短缺，教育局決定自二零零七／零八學年起，容許學校更靈活運用現金津貼聘請代職護士或護理服務。

建議容許更大彈性

5.　　本署認為，雖然該駐校護士只是間斷地放取15天病假，但她在分娩前可能仍需要臥牀休養，或者會持續數月放取病假。因此，教育局屆時應考慮批准學校以月薪方式聘用代職護士。

6.　　該局的通告並無明文規定特殊學校不能經中介機構聘請代職護士。事實上，學校可與中介機構簽訂服務合約，由機構代為審核準代職護士的資歷。由於醫療服務機構有代職護士名單，在尋找適當人選方面定會比學校更容易和更有效率。

7.　　故此，教育局應在通告內訂明，學校可以經中介機構聘請代職護士，同時提供清晰的執行指引。

8.　　教育局已落實上述各項建議。

這宗個案顯示部門的辦事程序缺乏彈性

香港考試及評核局

個案編號：OMB 2007/2534
評閱考試答卷 — 在評閱香港高級程度會考兩個科目的答卷方面有欠妥善

投訴

　　投訴人參加了二零零七年香港高級程度會考(「高考」)。他指香港考試及評核局(「考評局」)在評閱以下兩個科目的答卷時有欠妥善：

(a)　英語運用科卷E(「英語卷E」)其中一道試題；以及

(b)　中國語文及文化科試卷三(「中文卷三」)最後一部分。

英語卷E

2.　　二零零七年高考英語卷E中，有一道試題要求考生撰寫一封不多於500字的信，如超出字數限制，將不會得到「字數限制」的額外兩分，一如二零零六年英語卷E的評分準則。但是，考評局在該次考試後修訂了有關的評卷參考，訂明評卷員只會評閱至500字，超出字數限制的部分，甚至不會獲得內容方面的評分。

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

中文卷三

3. 中文卷三註明全部試題均須作答，答錯會被扣分，但沒有說明漏空不答會如何處理。投訴人曾向考評局查詢，該局表示沒有作答不會扣分，但他認為漏空不答即是沒有遵照「全部試題均須作答」的要求，故此應該扣分。他認為考評局應在試卷上說明這個準則。

考評局的回應

英語卷E

4. 英語卷E的主要目的，是評定考生能否在工作及學習上準確地運用英語寫作能力，而他們能否在500字之內有效地表達重點，也是評卷的重要一環。

5. 考評局表示，評卷參考是依據試題編訂，年年不同。該局亦一直勸諭教師和學生，不應把過往的評卷參考視為日後試卷的標準作答模式。

6. 考試結束後，考評局會根據整體考生在考試時的表現和行為等特定情況，研究修訂評卷參考。考評局表示這符合該局的一貫做法和國際常規。該局亦已公布有關詳情，供大眾參考。

7. 故此，考評局不可能在考試前讓考生知悉有關評卷參考。不過，每年考試結束後約六個月，該局便會出版及發售各科的《考試報告及試題專輯》，內容包括當年的評卷參考。

8. 就二零零七年英語卷E而言，評卷小組發現，不少考生的答案都大幅超出500字的限制，給他們評分不但等同「獎勵」他們忽視考試規則，而且違背了以考試評核考生能力的目的。評卷小組因此決定，大幅超出字數限制的那部分，不會獲得內容方面的分數，但評卷員仍會就整體答案給予考生表達能力方面的評分。

中文卷三

9. 試卷註明「全部試題均須作答」，是相對於其他可選擇題目作答的試卷（例如作文）而言。故此，考生漏空試題不答不算是違規，而只會在該試題獲得零分。

本署觀察所得及評論

10. 設計試卷及編訂評卷參考涉及專業判斷，並非行政事宜，故本署只會評論考評局的有關程序及處理方式。

公眾的期望

11. 鑑於高考成績對考生有莫大影響，本署理解考評局在英語卷E訂定字數限制，並對超出限制的考生施以懲罰的原因，是為了避免他們不遵守考試規則反而取得優勢，對其他考生造成不公。

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

12.　然而，考評局每年均印製評卷參考，確實是供教師、學生及其他人士作參考之用。故此，部分考生期望（儘管並無合理依據）該局沿用類似上一年的評卷參考，是可以理解的，除非該局在考試前公布評卷參考已作改動，或在試卷上予以清楚註明，尤其是類似這宗個案中的重大改動。

13.　至於中文卷三，按照常理，考生漏答試題應不會失分或得分，不過，投訴人的質疑仍值得我們關注。

須有更清晰指引

14.　本署認為，為避免再出現類似誤會或爭拗，考評局應在考生手冊及有關試卷上説明大幅超出字數限制的那部分答案，將不會在內容方面獲得評分；以及訂明會如何處理「漏空不答」的情況。

消防處

個案編號：OMB 2007/0200
清理樹木 — 拒絕清理塌下的樹木

投訴

投訴人指稱，某鄉村有枯樹塌下，橫卧行人路已一年多，但消防處拒絕清理。

責不在消防處

2.　消防處表示，該處的資源主要用於滅火、救援和防火工作。在執行有關職務時，消防處可運用《消防條例》所賦予的權力，移除障礙。

3.　然而，塌樹若不危害生命財產，應視乎情況，由其他部門處理。假如發現塌樹構成危險，則消防處定會提供協助。

4.　就這宗個案而言，消防處發現有關小路並非主要通道，塌樹亦沒有構成即時危險。此外，塌樹位於私人地段，該地段的業權人有責任去清理，故此消防處沒有採取行動。

民眾安全服務隊的協助值得表揚

5.　其後，民眾安全服務隊（「民安隊」）派員把該樹鋸斷，由村民移走。

本署的評論

6.　本署十分讚賞民安隊隊員積極服務的熱忱。

7. 雖然嚴格來説，消防處並無責任清理這類塌樹，但該樹已有一年多無人處理，而漁農自然護理署亦評定該樹有「潛在危險」。因此，本署認為，消防處作為常規部隊，專責服務市民大眾，理應靈活處理此事，積極提供協助。

8. 本署欣悉，消防處已參照這宗個案，制訂相關指引，並為員工提供培訓和額外裝備，以便處理同類情況。

這宗個案顯示部門未能熱心助人和靈活處事

破產管理署

個案編號：OMB 2007/0389

保險單 — (a)無理要求保險公司取消投訴人的保險單；以及(b)誤導投訴人其保險單不會被取消及變現

投訴

投訴人被法院頒令破產，破產管理署(「破管署」)遂成為他的財產接管人(「受託人」)。投訴人一直購有人壽儲蓄保險單，受益人原本是其母親，後經修改為其妻子。破管署職員曾向投訴人表示，由於該保險單的受益人是投訴人的妻子，保險單不可能因破產令而被受託人取消及變現。投訴人的妻子於是繼續為該保險單繳交保險費。但是，保險公司其後發信通知投訴人，該保險單已被受託人取消及變現。投訴人因此認為受破管署職員誤導，令妻子平白繳付了幾個月的保險費。

取消保險單

2. 破管署作為受託人，可將破產人的資產變賣，以支付破產案的費用及償還債項。如破產人購買了人壽儲蓄保險，破管署可將保險單的剩餘價值變現。

3. 投訴人已在「資產負債狀況説明書」內申報該保險單受益人是其妻子。《已婚者地位條例》第13條規定，如人壽保單或儲蓄壽險保單的受益人是配偶或子女，則根據該保險單須支付的款項不得構成受保人(即這宗個案中的投訴人兼破產人)的部分產業。換言之，保險單的價值受上述條例保障，不得用作償還投訴人的債務。但是，投訴人於申請破產前五年內把該保險單的受益人由其母親改為其妻子。破管署認為，此舉構成以「低於一般價值而訂立一項交易」的資產轉移，可被視為無效。因此，破管署有權要求保險公司取消事涉保險單，並將其剩餘價值交給該署。

沒有誤導性陳述

4. 至於投訴人指受破管署職員誤導一事，由於該職員已在較早前離職，該署未能查證。然而，破管署從該職員發給保險公司的有關信件內容推斷，當時他正在查核事涉保險單內容，理應未決定如何處理該保險單，故亦應未作任何定論或承諾。

5.　　另外，由於該職員在有關信件中使用了錯誤的檔案編號，又將保險公司的覆函誤放在另一個檔案的文件夾內，以致該保險單事宜沒有獲得即時跟進。破管署已提醒所有處理個案的職員注意，確保檔案編號正確及文件妥善存檔。

6.　　破管署已向投訴人退回其破產後至事涉保險單取消日為止其妻子所繳付的保險費。

本署的評論

7.　　本署認為，即使破管署職員曾表示投訴人的人壽儲蓄保險單的受益人是「妻子」，不可能被取消，他只是向投訴人解釋《已婚者地位條例》其中一項條文的意思。當然，若該職員能同時表明他仍要向保險公司查證，則更為妥善。

8.　　本署得悉，破管署已就文書及存檔方面的錯誤，採取了適當跟進行動。

差餉物業估價署

個案編號：OMB 2007/0354

村屋門牌編號 — 不當地為兩棟村屋編配相似的門牌號數

投訴

投訴人在新界某村屋的一個單位居住。二零零二年，差餉物業估價署(「差估署」)把其地址定為該村的「11號地下B室」。然而，投訴人其後發現，郵件經常被錯誤派遞至附近門牌號數相近的「11 B號」村屋，對他和家人造成不便。

編配門牌號數的規定

2.　　差估署署長獲法例授權，為任何臨向或毗連任何街道的建築物編配門牌號數。在新界鄉村，差估署會參照地政總署提供的地名資料，為新建成並獲發滿意紙的物業主動編配門牌號數。至於現存的鄉郊物業，則會在收到申請後編配正式門牌號數。

3.　　在為建築物編配門牌號數時，差估署須按照附近其他樓宇的排列狀況及現時的門牌號數，依次序編配。該署亦須為附近的地盤預留門牌號數，務求整體門牌編號有合理的連貫性。

4.　　差估署最初於一九九七年為事涉單位所在的村屋編配「11號」門牌。其後，村屋的業主遞交「物業詳情申報表」，表示地下樓層已分為A及B室(後者是投訴人的住宅單位)，該署遂於二零零二年將事涉單位的門牌定為「11號地下B室」。

5. 事實上，投訴人的妻子也曾向郵政署投訴郵遞出現混亂的問題。二零零六年九月，該署及差估署派員一同實地視察，確定投訴人單位的地址正確無誤，而「11 B號」則並非差估署編配的正式門牌號數。差估署遂聯絡「11 B號」村屋的戶主，但他一直沒有按該署建議申請正式門牌號數。

6. 郵政署其後已採取措施，改善派遞郵件到投訴人住址的服務。

本署觀察所得及意見

7. 差估署根據既定的政策和指引，把投訴人住宅單位的門牌定為「11號地下B室」，並無不妥。

8. 然而，該署只能與採用非正式門牌號數的鄉郊物業業主(如這宗個案的「11 B號」村屋戶主)磋商，而不能硬性規定村屋接受正式的門牌號數，則顯示有關政策和指引有不足之處。

9. 本署欣悉，差估署隨後已為「11 B號」村屋編配適當的正式門牌號數，事件獲圓滿解決。此外，該署亦會監察為鄉郊物業編配門牌號數的情況，不斷作出改善。

這宗個案顯示部門的政策及指引有不足之處

稅務局

個案編號：OMB 2007/3240

豁免申請 — 沒有跟進投訴人的豁免商業登記費申請

投訴

二零零五年六月，投訴人以平郵向稅務局申請豁免當年的商業登記費，但該局一直沒有回覆。二零零六年四月初，她再向該局提出上述申請，而這次則以傳真方式提交。同時，她亦申請豁免隨後一年的商業登記費。她其後致電該局查詢，職員表示，假如沒有收到該兩份申請表定會聯絡她。然而，她一直未接到該局任何通知。

2. 二零零七年五月，投訴人親往稅務局查詢申請的進展，但職員表示從沒有收過有關申請。投訴人認為是該局職員失職，沒有跟進其申請。

稅務局有不同說法

3. 該局從沒有收過投訴人所述的兩份申請表，亦沒有接聽過所指的查詢電話，因此無從跟進。

4. 投訴人提供的申請表影印本顯示，所使用的申請表格是新修訂版本。然而，該局在二零零六年三月開始修訂有關表格，同年六月才正式派發新表格。換言之，二零零六年六月前，該局所派發的仍是舊版本。

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

5. 投訴人為何在新修訂的版本尚未開始派發前，竟然能夠取得和填寫新表格，稅務局實在無法了解。因此，該局懷疑其指稱不盡不實。

投訴有疑點

6. 投訴人堅稱曾以舊表格提出申請。然而，由於原有申請表已模糊褪色，因此她用新版本的表格重新填上資料，然後才提出投訴。投訴人承諾會郵寄一份已褪色的原有申請表正本，供本署參閱。然而，本署一直沒有收到有關文件。

7. 本署認為，投訴人關於表格已模糊褪色的解釋，令人難以置信。況且，她向本署投訴時並未提及此事。因此，本署與稅務局一樣，對投訴人的指稱表示懷疑。

這宗個案顯示投訴人的指稱有疑點

運輸署

個案編號：OMB 2007/4698

空氣質素及噪音管制 — 對於某巴士總站的公共巴士所造成的空氣及噪音污染管制不足

投訴

投訴人指某路線的巴士服務在非泳季周末及公眾假期的使用率，僅為泳季時的兩至三成，但巴士公司一直維持正常班次，因此造成空氣和噪音污染。

2. 他曾多次向運輸署投訴，但該署的回覆均表示有需要維持現有班次，以應付市民的需求，卻沒有提供數據支持。

3. 他亦投訴巴士司機停車時沒有熄匙，並且批評運輸署沒有嚴格監察巴士公司執行「停車熄匙指引」。

巴士班次恰當

4. 本署得悉，運輸署已派員實地視察及調查，證實巴士乘客量在泳季與非泳季大致相若。該署也曾諮詢當區區議會的意見，而區議會亦贊成維持巴士服務班次。

改善措施

5. 運輸署已督促巴士公司提醒車長，盡量避免巴士在總站等候過久，以及須遵從「停車熄匙指引」。

附件 15

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

6.　　本署建議，運輸署亦應尋求環境保護署協助，監察巴士總站附近的空氣質素及噪音水平是否符合法例要求。假如發現超出法例的規定，運輸署應考慮補救辦法，包括遷移巴士總站。

這宗個案顯示部門必須加強監察

環境保護署

個案編號：OMB 2007/0017

車輛黑煙管制 — (a)胡亂檢舉一輛客貨車排放過量黑煙並要求進行廢氣測試；以及(b)車輛廢氣測試中心的驗車結果不準確

投訴

環境保護署(「環保署」)的黑煙檢舉員發現投訴人的客貨車排放過量黑煙，遂向投訴人發出「將車輛送交車輛廢氣測試中心通知書」，要求他將車輛送到認可的測試中心進行廢氣測試。

2.　　投訴人的客貨車在A中心進行三次廢氣測試都不合格，隨後在B中心卻測試合格。

3.　　投訴人認為環保署的檢舉員單憑肉眼主觀判斷，以致該署要求他驗車。他又指A中心的驗車結果不準確。

黑煙檢舉員制度

4.　　環保署表示，該署的黑煙檢舉員均曾接受專門訓練並通過有關考試，能夠憑肉眼判斷車輛排放的黑煙是否超出法定水平。車主若對於被檢舉有異議，可向環保署提出。假如證實檢舉員的檢舉水平欠佳，該署會取消其資格。

廢氣測試

5.　　車輛於進行廢氣測試時，應在馬力、煙霧水平及引擎轉速三方面皆符合要求，才算正式合格。

投訴人車輛測試結果

6.　　環保署表示，投訴人的客貨車在A中心曾接受三次測試，結果在煙霧水平及引擎轉速兩方面均未能達到要求。在B中心進行測試時，引擎轉速仍低於要求下限，應視為「不合格」。不過，該署按過渡期安排，暫准其通過測試，讓投訴人有更多時間修妥車輛。

測試結果準確

7.　　環保署查核A和B兩個中心的相關記錄及電腦數據後，確定廢氣測試系統正常，該四次測試結果均準確。事涉車輛可能因機件老化導致引擎表現不穩定，故每次測試結果都不同。

本署的評論及建議

8. 本署認為，環保署的現行安排足以防止黑煙檢舉員錯誤檢舉車輛的情況。

9. 四次測試結果均顯示投訴人的客貨車性能欠佳，亦反映環保署要求投訴人驗車的決定正確。

10. B中心其實已在驗車報告上蓋印，指出車輛引擎轉速不在指定範圍之內，「然而，環保署按過渡期安排，容許此車輛通過測試。車主應隨即跟進及妥善維修」。可能是由於蓋印不清晰，以致投訴人沒有注意。

11. 另一方面，B中心發給投訴人的「運輸署驗車合格證明書」註明是「通知車主其車輛的廢氣測試已合格」，或會令車主誤以為車輛不需要維修。本署已就此點建議環保署檢討。

12. 本署亦建議環保署考慮設定時限，規定未能完全通過黑煙測試的車輛必須在限期前修妥。

13. 環保署已同意就上述兩項問題進行檢討。

這宗個案顯示部門發出的資料有誤導成分

職業訓練局

個案編號：OMB 2007/1336
停車位申請 — 處理申請程序混亂及職員態度無禮

投訴

投訴人指職業訓練局(「職訓局」)某分校的夜校組在處理其車位申請時程序混亂，負責的職員又對他無禮。

按個別情況處理申請

2. 一直以來，夜校的停車位原則上只供教職員使用。然而，對於須駕車返校的殘障人士及有特別需要的學生，亦可向校方申請。校方會按個別情況處理，因此，夜校組沒有發出任何通告邀請學生申請停車位。

沒有訂定截止日期

3. 夜校組本來沒有訂定截止申請日期，但由於收到的申請表格數量甚多，夜校組主管遂口頭指示職員停止接受申請，以便盡快處理積壓的工作。

4. 投訴人其後遞交其申請表格時，夜校組職員表示已停止接受申請，但他仍堅持要遞交，職員只好接受。職訓局強調，夜校組已在合理時間內處理其申請，而不獲批准是因為資格不符。

沒有明確指引

5. 本署留意到，校方從來沒有正式通知學生（例如發出通告）在哪種情況下可申請使用停車位，也沒有訂明申請和截止日期，只是隨意停止接受申請。對不知情的學生造成不公，難免引起爭拗。

6. 就這次事件而言，校方在截止申請後仍接受投訴人的申請表格，對其他並未堅持遞交申請者亦是不公。從行政角度而言，校方確實有多方面不當。

7. 至於投訴人指負責的職員言詞和態度無禮，事涉職員均予否認。在缺乏獨立佐證的情況下，本署不予置評。無論如何，有關職員及校方已向投訴人致歉。

建議提供適當的收費停車位

8. 本署認為，成人教育的學生應對自己上課的交通安排負責。除殘疾者外，校方無須提供免費停車位給學生。然而，若任由校內停車位空置而不用，也是未能善用公共資源。

9. 因此，本署建議，職訓局考慮把夜間的停車位改為收費方式，或外判由停車場管理公司經營，供夜校學生付費使用。

10. 夜校組隨後已發出行政通告，把部分停車位以月費方式供夜校學生使用。

這宗個案顯示機構欠缺妥善的辦事程序

懲教署

個案編號：OMB 2006/4171

服刑人士物資 — 拒絕提供額外毛氈

投訴

投訴人在泰國服刑數年後被遣返香港，在懲教署轄下某院所繼續服刑。由於習慣了炎熱的氣候，他要求院所管方提供額外毛氈，但管方以其未獲駐院所醫生支持為由予以拒絕。

附件 15
經初步查訊後終結的個案撮要選錄

依規則辦事

2.　　懲教署表示，管方會因應院所位處的地區、所內服刑人士的普遍年齡和季節氣溫轉變等因素，釐訂向服刑人士派發毛氈的數量。若醫生支持，管方會為個別服刑人士提供額外毛氈。這項安排既可確保所有服刑人士得到一致及公平的對待，亦有助維持院所的秩序及紀律。

3.　　就這宗個案而言，醫生曾為投訴人檢查身體，認為沒有實際健康理由支持其索取額外毛氈的要求，而事後投訴人亦沒有因此感到不適。其後，由於天氣轉冷，管方已主動向服刑人士多發一張毛氈，至每人合共四張。

本署的評論

4.　　原則上，懲教署有責任確保服刑人士獲得一致和公平的對待，物資運用得宜。管方處理是項要求的做法亦符合《監獄規則》的規定。

5.　　然而，投訴人曾在熱帶國家生活多年，對寒冷天氣或會特別敏感。他要求額外毛氈保暖，相信是出於實際需要。管方應酌情處理，照顧個別服刑人士的特殊需要。

懲教署的跟進措施

6.　　本署欣悉，懲教署已檢討有關措施，並提醒各院所主管和醫生應彈性處理類似個案。

這宗個案顯示部門不為他人設想

附件 16
經調解後終結的個案撮要選錄

民政事務總署

個案編號：OMB 2007/2796
遺產受益人支援服務 — 職員態度欠佳及沒有提供適當指示

投訴

投訴人稱，他在民政事務總署（「民政總署」）轄下的遺產受益人支援組辦理繼承亡母的遺產事宜時，受到職員不禮貌對待，而該職員亦沒有提供適當的指示。

調解過程

2.	本署建議以調解方式處理這宗投訴，並獲雙方同意。

3.	在調解會議上，投訴人講述事件經過，而民政總署的代表則交代處理申請的程序和所涉困難，表示職員當日需要向投訴人多番查詢資料，是為了保障投訴人亡母的遺產和他本身的權益，並非不願意提供協助。該署的代表就此事引致投訴人的不便向他致歉。

4.	投訴人表示，民政總署其實已批准其申請，而事涉職員亦已向他道歉。

達成協議

5.	經雙方坦誠交換意見後，民政總署同意參考投訴人的建議，改善為遺產受益人提供的支援服務。投訴人亦接納該署代表的解釋，事件獲得圓滿解決。

附件 17
經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
土地註冊處		
2007/0323	(a) 不當地把針對投訴人的物業而交付的押記文書註冊；以及 (b) 沒有刪除內容不正確的法律文書。	不成立 *
水務署		
2006/3328	沒有妥善處理和跟進一宗關於損壞的安全島指示燈的投訴。	成立 *
2007/4417	(a) 無理拒絕調整水費的要求；以及 (b) 延誤給予具體回覆。	部分成立 *
地政總署		
2006/2074	未能禁止投訴人的鄰居違例把廢水排放到其屋旁的排水明渠。	成立 *
2006/3134	(a) 沒有就一宗違反建築物高度限制個案採取執法行動；以及 (b) 沒有妥善處理一宗關於建築物高度限制的查詢。	部分成立
2006/3715	沒有採取執行契約條款行動，縱容違例泊車。	不成立
2006/4547	未能管制在投訴人居所對面山坡上非法建造的新墳。	不成立
房屋署		
2006/1735	延誤通知投訴人關於該署在租戶服刑期間收回公屋單位的政策，以致他白白繳付了公屋租金。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *
2006/2329	延誤收回離婚租戶的公屋單位和把單位租住權撥歸獲得女兒管養權的投訴人。	成立 *
2006/3350	在投訴人及其家庭成員透過特別調遷，獲批准遷往另一公屋單位後，無理地取消他本人以單身人士身份提出的公屋申請。	不成立 *
2006/4378	事前沒有提出警告，便向逾期居住公屋單位的租戶收取額外徵費。	部分成立 *
2007/0149	某公共屋邨儲物室的租金過高，有欠公允。	成立 *
2007/1791	把有結構問題的單位編配給投訴人，而且拒絕賠償他的損失。	部分成立 *
2007/4129	沒有向投訴人解釋拒絕接受其公屋申請的原因，又拒絕提供他的申請編號。	不成立
2007/4206	(a) 無理拒絕投訴人把繼父和妹妹加入到他的公屋戶籍的申請；以及 (b) 把投訴人的家人調遷至較小單位，罔顧他們的住屋需要。	不成立

附件 17
經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
社會福利署		
2006/4314	(a) 沒有妥善處理投訴人的傷殘津貼申請；以及 (b) 服務態度欠佳。	成立 *
2007/1289	續批普通傷殘津貼的標準前後不一致。	部分成立 *
屋宇署		
2007/2278	批准椿柱可獲豁免計入建築物高度限制內，做法不合理。	不成立
建築署		
2007/2277	批准椿柱可獲豁免計入建築物高度限制內，做法不合理。	不成立
政府物流服務署		
2006/3849	(a) 在某次招標過程中沒有按照適當步驟，確保一間投標公司的產品完全符合招標規格和強制性要求；以及 (b) 沒有直接答覆投訴人的查詢。	不成立
政府總部 — 政務司司長辦公室		
2006/1337	沒有妥善處理和跟進一宗關於損壞的安全島指示燈的投訴。	部分成立
政府總部 — 前經濟發展及勞工局		
2006/4302	延誤審批一宗旅行代理商的牌照申請。	不成立
政府總部 — 前環境運輸及工務局		
2007/1985(I)	錯誤地拒絕投訴人索取關於地下鐵路乘客跳軌自殺事件的資料的要求。	成立 *
食物環境衞生署		
2006/3188	未能禁止投訴人的鄰居違例把廢水排放到其屋旁的排水明渠。	部分成立 *
香港房屋委員會		
2005/3974(A)	(a) 沒有把某屋苑旁一幅斜坡交還地政總署，而且不合理地把保養斜坡的責任轉嫁給屋苑業主；以及 (b) 沒有在售樓書內提示買家須承擔這項保養責任。	部分成立 *
差餉物業估價署		
2006/2795	把近似的門牌號數編配給分別位於兩條分叉路上的大廈和酒店，做法不合理。	部分成立

附件 17
經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
規劃署		
2007/2279	批准椿柱可獲豁免計入建築物高度限制內，做法不合理。	不成立
勞工處		
2007/4378	在處理一宗工傷個案時，沒有查證僱主有否為其僱員購買保險。	成立 *
郵政署		
2006/3182	將公共郵箱設置在私人屋苑內，以致非居住在該屋苑的市民不能使用。	部分成立 *
路政署		
2006/3327	沒有妥善處理和跟進一宗關於損壞的安全島指示燈的投訴。	成立 *
運輸署		
2006/3716	沒有遏止違例泊車的情況。	成立 *
影視及娛樂事務管理處		
2007/2900	對不雅物品的投訴個案持雙重評審標準。	不成立 *
機電工程署		
2006/3326	沒有妥善處理和跟進一宗關於損壞的安全島指示燈的投訴。	不成立
環境保護署		
2006/4425	拒絕接受以電郵申請開立處置建築廢物的豁免繳費帳戶。	部分成立 *
懲教署		
2007/0138	無理拒絕一名囚犯基於本國飲食習慣更改膳食的要求。	部分成立
衞生署		
2007/1285	(a) 多次押後投訴人的預約牙科診治日期，做法不合理；以及 (b) 職員態度欠佳。	部分成立
2007/2123	濫用權力，干預投訴人的僱主與他續約的決定，以及無理地質疑他的誠信。	不成立 *

〔加上 * 號的是本署在調查報告中有提出建議的個案。〕

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

地政總署及運輸署

個案編號：OMB 2006/3715-3716

地政總署 — 執行契約條款 — 沒有採取執行契約條款行動，縱容違例泊車 — 不成立

運輸署 — 交通管理 — 沒有遏止違例泊車的情況 — 成立

投訴

投訴人曾就某大廈的花園空地和毗連行人路上經常有車輛違例停泊的問題，多次向地政總署及運輸署投訴，但都沒有改善。她指地政總署沒有對上址違例使用土地的情況採取執行契約條款行動，而運輸署則沒有遏止上述行人路上違例泊車的行為，以致影響行人安全。

地政總署處理恰當

2. 事涉地段的土地契約及規劃，均沒有禁制花園空地作泊車用途。不過，由於毗連的行人路是政府土地，車輛若佔用行人路則屬違例。因此，地政總署已在該處髹上分界線，以便警方檢控在行人路上違例停泊的車輛。此外，該署亦把有關違例泊車問題轉介運輸署及警務處跟進。

3. 地政總署無權阻止車輛停泊在該花園空地，但已提供適當協助，以處理該段行人路上的違例泊車問題。

4. 因此，有關地政總署的投訴不成立。

運輸署確有延誤

5. 運輸署曾同意設置欄杆，防止車輛駛進行人路。然而，在動工後不久，該署即收到花園空地業主的信件，聲稱擁有經行人路進出花園空地的通道權，該署遂把欄杆拆除。

6. 運輸署在檢討此事後認為，鑑於花園空地只能停泊兩輛汽車，而該段行人路的行人流量不高，車輛間中佔據部分行人路亦不會有太大問題，可以循執法途徑解決。

7. 當區區議會建議，在事涉行人路毗鄰的一段路旁裝設斷續式欄杆，以解決有其他車輛違例停泊在行人路上的問題。經民政事務總署諮詢區內居民後，運輸署已展開工程。

8. 本署理解，運輸署須審慎處事，但該署自初次設置欄杆至展開後來的工程，歷時逾20個月，委實拖延太久，而且影響行人安全。本署認為，該署在處理問題上舉棋不定，以致遲遲未能徹底解決問題。

9.　　有鑑於此，有關運輸署的投訴成立。

建議

10.　　申訴專員敦促運輸署：

(a)　密切監督設置欄杆的工程，以免再延誤；以及

(b)　繼續監察附近一帶的交通情況，並在有需要時知會警務處加強執法。

這宗個案顯示部門延誤

社會福利署

個案編號：OMB 2006/4314
傷殘津貼 — (a) 沒有妥善處理一宗申請；以及 (b) 服務態度欠佳 — 成立

投訴

二零零六年四月，投訴人因雙腳關節退化向社會福利署(「社署」)申請傷殘津貼。由於申請者須先由公立醫院的醫生評估病情，社署轄下某社會保障辦事處(「社保辦」)的職員A於是着投訴人自行把醫療評估表格交給伊利沙伯醫院(「伊院」)的醫務社工。然而，社工卻表示表格應由社保辦直接寄給院方，投訴人遂把表格交還職員A。

2.　　同年七月，投訴人兩度要求職員A代為查詢申請進度，但該名職員態度惡劣，不願提供協助。幾經催促，他才肯致電醫院，後來得悉由於主診醫生忘記填寫醫療評估表格，以致一直未有處理其申請。

3.　　社署於八月上旬批准投訴人的申請，並通知她在九月聯絡社保辦職員B，以便辦理續期手續。投訴人於九月及十一月與職員B會面及通電話，但覺得他很不友善，態度冷漠及對查詢顯得不耐煩。

4.　　投訴人認為，職員A與B均沒有妥善跟進其申請，而且服務態度欠佳。

社署的評論

5.　　傷殘津貼申請人一般須自行將醫療評估表格交給醫院的醫務社工或主診醫生。然而，伊院卻有不同安排：表格須由社保辦直接寄給院方。社署承認，職員A指示投訴人自行遞交表格，確是出錯，但他隨後已道歉，並把表格寄往醫院。其後他亦多次代投訴人詢問申請進度，並於八月上旬證實她符合領取傷殘津貼的資格。

6.　　職員A表示從沒有拒絕協助投訴人，事件可能是出於誤會。他亦否認態度惡劣，但同意要為投訴人的不愉快經歷負上部分責任。

7.　　職員B説他確已把醫療評估表格寄給伊院。醫生於十二月底完成評估後，他曾要求醫院將評估報告傳真給他，以便跟進。他其後於二零零七年一月完成審核，並向投訴人發放傷殘津貼。

8.　　職員B表示他本人的説話態度向來「硬朗」，可能會引致投訴人誤解。他亦同意要對事件承擔部分責任，並已向投訴人道歉。

本署觀察所得及結論

9.　　處理傷殘津貼申請是社保辦的一項日常工作，而職員A竟然在程序上出錯，要投訴人在醫院及社保辦之間往返奔波。再者，兩名事涉職員每次均要投訴人提出要求，才肯代為查詢申請進度，對於這個以服務弱勢社群為己任的政府部門而言，可説是有負市民的期望。

10.　　從投訴人繪影繪聲的陳述，以及兩名職員均同意須負上部分責任看來，縱使事件是出於誤會，事涉職員的態度也確實欠理想。

11.　　因此，這宗投訴成立。

建議

12.　　為免同類事件再次發生，申訴專員建議社署：

(a)　與醫院管理局商討，是否可以令所有公立醫院的做法一致；

(b)　在商討未有結果之前修訂部門指引，提醒職員注意伊院的特別安排；

(c)　訓示職員須經常以積極有禮，熱心關懷的態度對待服務使用者；以及

(d)　加強監察傷殘津貼申請的進度，並把重要日期輸入電腦系統，以便職員適時跟進。

這宗個案顯示部門辦事程序出錯及服務態度欠佳

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

社會福利署

個案編號：OMB 2007/1289

傷殘津貼 — 續批普通傷殘津貼的標準前後不一致 — 部分成立

投訴

投訴人左手失去四隻手指，獲社會福利署(「社署」)發放普通傷殘津貼已有十多年。然而，該署突然通知她不會續批其傷殘津貼。她質疑該署的處理標準為何前後不一致。

發放普通傷殘津貼的準則

2. 發放普通傷殘津貼的其中一項準則，是申請人須經衞生署或醫院管理局(「醫管局」)證明不少於六個月的嚴重殘疾(即大致相等於失去百分之一百謀生能力，例如失去全部十隻手指)。

過往評估出錯

3. 就這宗個案而言，本署留意到在過去多年，醫管局負責評估的醫生一直錯誤評估投訴人的情況，認為她合資格領取普通傷殘津貼，而社署職員每次都一律批准其申請。

4. 然而，社署職員在她最近一次的醫療評估報告中發現部分資料前後矛盾，遂要求醫生澄清。醫生其後更正了評估報告，表示她不合資格領取傷殘津貼。

5. 社署因此通知投訴人，不會再向她發放普通傷殘津貼。由於她沒有上訴，個案於是終結。

6. 社署在最近一次處理申請時質疑醫生的醫療評估報告，隨而終止向投訴人發放普通傷殘津貼，顯然是負責任和合理的做法。不過，該署在處理投訴人過往的申請時，並沒有採取如此良好的審批方法，職員只是因循地接納醫生的所有建議，以致處理標準前後不一致。

7. 社署是審批傷殘津貼的部門，有責任確保善用公帑，不應不加以分析，便按照醫生的評估和建議作出決定。

需要改善

8. 社署同意，需要提升職員對醫療評估報告中疑點的辨識能力，並答允日後會加強這方面的培訓。

9. 社署亦與醫管局及衞生署達成協議，制定評估殘疾情況的核對清單，供醫生參考。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署的結論及建議

10.　申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

11.　申訴專員敦促社署：

(a)　從速制訂所需的培訓課程；

(b)　修訂指引，要求所有職員小心審閱醫療評估報告；假如發現有疑點，應要求醫生澄清；以及

(c)　規定職員在處理傷殘津貼申請時須翻查申請人過往的醫療評估報告，並將報告副本送交負責評估的醫生參考。

這宗個案顯示部門做事欠缺嚴謹和責任心

房屋署

個案編號：OMB 2006/2329

公屋租住權 — 沒有按既定政策，把公屋單位的租住權撥歸離婚後獲得子女管養權的一方 — 成立

投訴

投訴人與丈夫離婚，並獲得女兒的管養權。然而，房屋署沒有按照既定政策，把公屋單位的租住權撥歸她，反而任由其前夫繼續佔住該單位。

住屋安排政策

2.　根據「公屋住戶離婚後的住屋安排政策」，公屋租戶不可因離婚而獲得額外的公屋，他們須自行安排居所。假如戶主夫婦離婚後未能協議由誰承接公屋單位的租住權，房屋署通常會把租住權撥歸獲得子女管養權的一方，而另一方則須遷離單位。

房屋署的解釋

3.　就這宗個案而言，房屋署基於以下各項原因，並無按照上述政策行事：

(a)　投訴人已遷離單位四年多，且獲社會福利署(「社署」)發放綜援金連租金津貼租住私人樓宇，故並無迫切住屋需要；

(b)　投訴人的前夫因離婚而情緒低落，為免發生不幸事件，社署建議房屋署不要着他遷離現居單位；

(c)　投訴人的居住問題當時正由某志願機構跟進，若該機構推薦體恤安置，房屋署會另行安排她入住公屋；以及

(d)　儘管有既定政策，房屋署的工作指引訂明，職員須留意特殊個案，並在有需要時呈交上級作酌情考慮。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署觀察所得及意見

4. 基於投訴人前夫的精神狀況和社署的意見，房屋署沒有要求他立即遷離單位，本署對此決定並無異議。然而，根據「公屋住戶離婚後的住屋安排政策」，投訴人其實應獲公屋單位，房屋署沒有理由令她苦候，更不應要求她另行申請體恤安置。該署假如無法把現有公屋單位編配給投訴人，大可提供另一個單位給她。

5. 此外，鑑於投訴人的前夫的狀況，房屋署可以安排「體恤安置」，允許他留在現居單位。

結論及建議

6. 由於房屋署確實剝奪了投訴人在既定政策下享有的權利，這宗投訴成立。

7. 申訴專員建議，房屋署應檢討工作指引，確保恰當地執行有關的政策。

這宗個案顯示部門決定錯誤及不按程序辦事

房屋署

個案編號：OMB 2006/4378

逾期居住徵費 — 事前沒有提出警告，便向逾期居住公屋單位的租戶收取額外徵費 — 部分成立

投訴

投訴人原為公屋租戶，她向房屋署轄下的物業管理辦事處申請了「購買資格證明書」，以便購買「居者有其屋」(「居屋」) 單位。其後，她從第二市場成功購入居屋單位。

2. 五個月後，房屋署通知她，其實在購買居屋單位後60天內便須遷離公屋單位。由於她逾期居住在該公屋單位，根據有關政策，必須繳付三倍租金。投訴人認為此舉不公平，因為該署從來沒有告訴她這項政策。

房屋署的解釋

3. 投訴人曾簽署的購買居屋申請表內有一段聲明，申請人承諾會在簽訂樓宇轉讓契據後60天內交回公屋單位。投訴人購入居屋單位，但沒有交回公屋單位。房屋署的租約事務管理處其後發現她在該單位逾期居住三個月。為此，她須就逾期居住的期間繳付佔用費，數額是三倍原有租金，另加差餉。此舉旨在避免為擁有居屋單位的公屋租戶提供雙重津貼。

4. 由於購買居屋申請表上已註明租戶須交回公屋單位，故此房屋署沒有再另行通知投訴人關於三倍租金的規定。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署的評論

5. 本署同意，投訴人有責任依照購買居屋申請表內的聲明，交還公屋單位。本署亦認同，假如公屋租戶逾期佔用公屋單位，房屋署應向該租戶收取較高租金，以避免雙重津貼的情況。

6. 然而，購買居屋申請表內卻完全沒有提到收取三倍租金的規定。本署認為，房屋署應在公屋租戶申請居屋時和購買居屋單位後60天限期快將屆滿前，明確地提醒租戶注意逾期佔用公屋單位的後果。

7. 本署亦質疑，同屬房屋署轄下的物業管理辦事處及租約事務管理處，兩者之間為何缺乏協調與溝通，以致後者在限期屆滿後三個月，才發覺投訴人逾期佔住公屋單位。

結論及建議

8. 綜合而言，這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員建議房屋署：

(a) 在購買居屋申請表內註明關於收取三倍租金的規定，讓租戶清楚知悉，並指示該署人員提醒租戶注意；

(b) 改善轄下各屋邨物業管理辦事處與租約事務管理處之間的協調與溝通；以及

(c) 規定該署職員在公屋租戶購買居屋單位後60天限期將要屆滿前，發催辦信通知有關租戶交回公屋單位，並提醒他們逾期居住的後果。

這宗個案顯示部門缺乏透明度及內部協調

房屋署

個案編號：OMB 2007/0149

儲物室租金 — 某公共屋邨儲物室的租金過高，有欠公允 — 成立

投訴

投訴人於二零零五年向房屋署租用某公共屋邨的A儲物室，月租2,000元。其後，她發現鄰近面積相同的B儲物室月租僅330元。她要求房屋署參考差餉物業估價署(「差估署」)二零零六年的估值770元，相應地調整A儲物室的租金，但遭拒絕。

市值租金與劃一租金

2. 房屋署解釋，公共屋邨的儲物室租金，分為市值租金和劃一租金兩類。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

3. 位置較佳、具商業價值的儲物室一般會按市值收取租金。房屋署通常每三年檢討這類儲物室的租金水平，而租戶可在約滿時以重新評定的市值租金續租。

4. 至於位置較為不便、商業價值有限的儲物室，房屋署會以收回管理成本的原則收取劃一租金，並且每三年檢討一次。租約期滿時通常都會自動續約。

5. A和B兩個儲物室均位於屋邨的平台。前者是投訴人透過公開申請方式以市值租金租用的；後者則在十多年前已租出，並一直收取劃一租金。

6. 房屋署表示，該署評定市值租金的準則，跟差估署評估物業應課差餉租值的準則不同。故此，房屋署拒絕了投訴人的要求，沒有按照差估署的估價調整租金。

本署觀察所得及結論

7. 房屋署因應實際情況採取不同的租金策略，以免儲物室空置，原則上是合理的。不過，儲物室的商業價值會隨時改變，該署實應定期檢討租金，避免再出現類似這宗個案中兩個儲物室的租金有差異的不公平現象。房屋署在執行政策上確有缺失。

8. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

政策檢討

9. 房屋署已着手檢討有關政策。日後每次儲物室的租約期滿，該署均會重新進行評估；如認為適當，便會於續約時收取市值租金。

這宗個案顯示部門處事不公及程序不妥

房屋署

個案編號：OMB 2007/1791
公屋編配 — 把有問題的公屋單位編配給申請人，而且拒絕賠償其損失 — 部分成立

投訴

投訴人入住某公屋單位不足一年，房屋署便要求他暫時遷出，以便維修單位的地台。他其後得悉，該公屋大廈內某些住戶較早前亦曾因類似原因而須遷出。

2. 投訴人認為，既然事涉大廈的地台普遍存在問題，房屋署便不應把單位編配給他。他又稱花了四萬多元裝修單位，因此要求賠償，但遭該署拒絕。

房屋署的解釋

3. 根據有關政策，房屋署已先行翻新單位，然後才編配給投訴人。該署的維修承辦商曾檢查下層單位的天花，並沒有發現滲水或混凝土剝落。

4. 然而，下層單位的天花在數月後出現混凝土剝落，鋼筋嚴重銹蝕，投訴人單位的地台需要維修。因此，投訴人須暫時遷往另一單位。

調遷安排

5. 房屋署表示可在維修期間豁免事涉單位及臨時居所的租金。

6. 另外，投訴人亦可選擇永久遷往邨內其他單位，該署會向他提供免租期及搬遷津貼。該署更會為他「粉飾」該單位，並提供搬遷服務。

本署觀察所得及意見

7. 本署留意到在前三年，事涉公屋大廈共有13宗天花混凝土剝落的個案，涉及26個單位，需要重造上下單位之間的樓板。本署認為，房屋署理應由此察覺到有需要為整座大廈進行全面檢查，而不應把單位編配給投訴人。

8. 房屋署使投訴人入伙後不久便須遷出，並令他損失了裝修費用。因此，該署應作適當的補救，讓投訴人回復到問題出現之前的狀況。

9. 房屋署在上文第6段提供的另一選擇，基本上已能做到這點。不過，該署理應在初期便提出該建議，而不是待本署展開查訊後才提供。

結論

10. 本署雖然難以確定房屋署是否明知單位有問題而仍把它編配給投訴人，但該署在處理個案時，確有不妥善之處。

11. 因此，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

建議

12. 本署建議，房屋署應盡快與投訴人磋商有關細節，給予合理賠償及盡量減輕他因遷居而造成的不便。

這宗個案顯示部門欠缺主動及不為他人設想

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

香港房屋委員會

個案編號：OMB 2005/3974(A)

斜坡管理 — (a)沒有把某屋苑旁一幅斜坡交還地政總署，而且不合理地把保養斜坡的責任轉嫁給屋苑業主 — 部分成立；以及(b)沒有在售樓書內提示買家須承擔這項責任 — 成立

投訴

某「居者有其屋」屋苑的業主立案法團(「法團」)投訴香港房屋委員會(「房委會」)沒有把屋苑旁一幅向地政總署暫借的斜坡交還該署，而且把保養斜坡的責任轉嫁給屋苑業主。此外，該屋苑第二期的售樓書沒有向買家説明這項責任，對他們不公平。

背景資料

2. 事涉屋苑分兩期興建。房委會在出售第一期樓花約一年後，獲地政總署批准暫時借用毗鄰的斜坡作為工地。有關土地契約訂明，承租人須負責管理及維修該斜坡，直至另行通告為止，而地政總署在有需要時才會收回斜坡。

3. 屋苑的公契由房委會擬定，並於屋苑首名買家簽署樓契時生效。大約18個月後，房委會開始出售屋苑第二期；而在四個月後，建築工程完成。房委會要求地政總署收回斜坡，但該署拒絕。

4. 兩年多後，地政總署去函屋苑業主，要求清理事涉斜坡上的垃圾，但法團表示一直不知道須承擔這項責任。

房委會的回應

投訴點(a)

5. 房委會最初認為只須暫時負責管理及維修斜坡，但仍在公契內加入有關條文，以確保在屋苑建成後至地政總署收回斜坡前，由業主共同承擔管理及維修事涉斜坡的責任。地政總署其後雖表示無意收回斜坡，但正研究斜坡的長遠土地用途，故此房委會沒有跟進有關問題。

投訴點(b)

6. 屋苑第一及第二期的售樓書已提醒買家須參閱地契及公契。買家揀樓時，房委會亦向他們展示公契內容摘要，其中列明業主須保養「所有斜坡」，而買家均曾簽署聲明書，表示了解須承擔斜坡的管理及維修責任。此外，律師亦曾向他們解釋公契的主要內容。

本署的評論

投訴點(a)

7. 透過土地契約把保養斜坡的責任加諸承租人身上，而承租人(在這宗個案中是房委會)再把責任轉嫁給屋苑未來的業主，雖是地產發展的慣常做法，但事涉斜坡的契約並沒有訂明租用期限。換言之，房委會或業主可能須為暫借的斜坡擔負起永久的保養責任。對於這種不合理的條款，房委會並沒有與地政總署磋商或交涉，以保障本身或業主的權益。因此，這個投訴點部分成立。

投訴點(b)

8. 一般買家未必有足夠知識或充分機會，去了解地契及公契的所有細節，他們通常會依賴發展商對重要資料的公布，以及律師對有關法律責任的提示與解釋。

9. 屋苑第一期樓花發售時，公契尚未訂立，買家根本無從知悉須負責保養斜坡。房委會其後決定把保養責任轉嫁給未來的業主時，理應盡快通知買家，讓他們考慮是否願意繼續完成樓宇買賣手續。

10. 房委會所提供的資料，並未能確定律師曾提示買家注意新增的斜坡維修保養責任。

11. 到屋苑第二期開始出售時，公契已經生效，但房委會沒有明確指出該斜坡的保養責任。該期的售樓書附圖雖有顯示業主須負責保養的若干斜坡，但是，事涉斜坡並沒有包括在內。

12. 本署認為，房委會沒有及時全面披露影響買家權益的重大事情，實屬不當。該會亦沒有遵照法律改革委員會的建議，在售樓書內向買家清楚指出「實在或潛在的保養斜坡責任」。因此，這個投訴點成立。

13. 鑑於地政總署最終仍可能收回事涉斜坡，折衷辦法是由房委會直接管理及維修斜坡，直至該署收回為止。

建議

14. 申訴專員建議房委會：

(a) 考慮上述的折衷辦法，並與法團磋商，以期早日落實；

(b) 將來租用政府土地時，不應接納不合理的條款；以及

(c) 檢討現行披露重要資料的做法，除於售樓書向買家清楚説明類似這宗個案所涉的特殊責任外，亦應盡快及清楚地提示買家注意任何新增的條款，以保障買家的權益。

這宗個案顯示部門辦事疏忽及處事不公

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

效率促進組、路政署、水務署及機電工程署

個案編號：OMB 2006/1337；OMB 2006/3326-3328

效率促進組 — 投訴處理 — 沒有妥善處理和跟進一宗關於安全島指示燈修復工程的投訴 — 部分成立

路政署及水務署 — 同上 — 同上 — 成立

機電工程署 — 同上 — 同上 — 不成立

投訴

投訴人發現某街道的一對安全島指示燈被拆去後一直沒有修復，在地面留下兩個坑洞，對路人構成危險。他曾多次致電效率促進組轄下的政府綜合電話查詢中心(「查詢中心」)投訴，但情況毫無改善。投訴人感到不滿，遂向本署投訴效率促進組、路政署、水務署及機電工程署(「機電署」)沒有妥善處理和跟進他的投訴。

工程安排

2. 某私人發展項目需要在其路口進行改善工程，包括拆除及重設事涉安全島指示燈。與此同時，水務署亦需要在該路口敷設水管，以及暫時拆除安全島指示燈。由於水務署與該私人發展項目的工地重疊，水務署、水務署的承建商、私人發展項目承建商及其他負責道路改善工程的部門舉行會議，商討工程的安排。

3. 經協商後，水務署同意負責統籌安全島指示燈的修復工程，而私人發展項目承建商則承諾會鋪設通往安全島的電線管道及電線井。然而，由於各方未能妥善協調，指示燈一直未修復。

對路政署的投訴

4. 路政署於較早前從水務署的承建商處得悉，事涉地點的水務工程已完成。但是，由於鋪設電線管道等工程並未完成，該署無法指令其承建商進行供電工作。儘管如此，本署認為，路政署有責任監督其他機構，在合理時間內完成道路設施的維修工程。該署實應主動要求水務署盡快跟進，以免繼續延誤。

5. 此外，本署亦留意到，機電署對於查詢中心的轉介，每次均以電郵回覆，副本則送交路政署，並致電該署要求跟進。然而，路政署卻未有回應或採取行動，要待查詢中心正式將個案轉介該署後才予跟進。

6. 本署認為，雖然路政署已委託機電署負責日常巡查及維修安全島指示燈的工作，但是當機電署把情況告知路政署時，該署仍不跟進，實屬處理失當。

7. 鑑於以上所述，對路政署的投訴成立。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

對水務署的投訴

8. 水務署的承建商在電線管道尚未鋪設完成前便將路面修復，以致路政署的承建商無法在事涉工地進行電源供應工作。本署認為，水務署作為有關工程的統籌部門，實在難辭其咎。事件亦反映該署未能有效監督其承建商的工程進度，以致問題一直未獲妥善處理。

9. 此外，水務署在得悉有關問題後，並沒有聯絡各承建商以便採取補救措施，亦沒有就此事與路政署聯絡，反而把問題擱置，令事件一拖再拖，延誤達三年之久。

10. 本署認為，雖然私人發展項目承建商並非水務署聘用的承建商，該署亦應主動聯絡私人發展項目的負責人，以解決問題，絕不應讓鋪設電線管道的工程在不受監管的情況下繼續拖延。

11. 本署調查發現，水務署的檔案存備系統欠妥善，文件記錄不全，而且缺乏相關資料可供參考，必須改善。此外，該署顯然缺乏有效的投訴處理機制，以監察或跟進個案，結果導致投訴未獲適時處理。

12. 綜合以上所述，水務署沒有履行統籌的職責，監察和確保工程妥善完成。因此，對水務署的投訴成立。

對機電署的投訴

13. 一般來説，安全島指示燈的維修工作由機電署負責。在接到查詢中心轉介有關投訴後，機電署即派員實地視察，並通知路政署跟進。

14. 本署認為，機電署已切實執行職務，協助解決事涉安全島指示燈的重新設置工程。因此，對機電署的投訴不成立。

對效率促進組的投訴

15. 本署理解，查詢中心職員實際上並非所涉部門的員工，他們只能按照部門提供的資料作答或轉介。不過，查詢中心在接到機電署多次回覆，表示未有收到指示後，實應主動向該署了解情況。為此，查詢中心已承諾予以改善。

16. 事實上，查詢中心在初期已盡力跟進個案，並主動聯絡相關部門，甚至包括沒有參與查詢中心「一站式」服務計劃的水務署，尋求解決方法，的確值得讚許。不過，當查詢中心收到三個部門的回覆，得悉問題仍未解決後，卻沒有再跟進，以致事件拖延了一段長時間。

17. 本署認為，成立查詢中心的目的，是提供「一站式」服務，解答市民查詢及處理投訴，藉此提高各政府部門的工作效率。然而，從查詢中心處理這宗個案的方式看來，顯然未能達致原定目的。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

18. 事件亦反映出，當遇到較為複雜的投訴，或個案涉及多個部門的職權範圍時，查詢中心職員未必有足夠資料及背景作答或轉介。為此，本署已就查詢中心一般處理投訴的能力，主動展開直接調查。

19. 基於以上所述，對效率促進組的投訴部分成立。

改善建議

20. 申訴專員向路政署及水務署提出下列改善建議：

路政署

(a) 長遠而言，應制定有效的提示機制，嚴格監督負責的機構在合理時間內完成修復道路設施的工程，以保障道路安全；

(b) 就安全島指示燈的一般巡查及維修工作，與機電署加強合作，改善通報機制；

水務署

(c) 制定完善的投訴管理系統，監察個案進展，以便有效地處理每宗投訴；

(d) 改善文書檔案的管理工作，妥善保存各項資料及檔案。假如負責統籌的工程項目涉及私人機構，必須盡早釐清責任及分工問題，避免引起爭議；以及

(e) 採取有效措施，以加強對合約承建商工程的監督，確保承建商根據合約的指示執行職務，並就此制訂明確的處事程序和指引，使員工有所依循。

21. 至於效率促進組在行政制度上應如何改善，本署會在相關的直接調查報告中另外提出建議。

這宗個案顯示部門延誤及協調不足

差餉物業估價署

個案編號：OMB 2006/2795

樓宇門牌編號 — 把近似的門牌號數編配給分別位於兩條岔路上的大廈和酒店，做法不合理 — 部分成立

投訴

投訴人是某條「Y」形街道8號門牌大廈(「事涉大廈」)的業主立案法團。某座新建的酒店雖然位於上述街道的另一條岔路，但差餉物業估價署(「差估署」)卻把近似的門牌號數(8A)編配給該酒店。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

2. 投訴人提出反對，理由如下：

(a) 該酒店獲編配的門牌號數與其在街道上的位置不符；

(b) 事涉大廈與該酒店的門牌號數近似，對訪客構成混淆；

(c) 該酒店理應繼承其所在地先前的樓宇的門牌號數(6B至6E)；

(d) 差估署沒有諮詢事涉大廈的業主，以探討其他可行方案。

差估署的回應

3. 差估署解釋，當有地盤重建時，原先的門牌號數便會在舊樓宇清拆時取消，新樓宇會獲編配新的門牌號數。雖然投訴人提出上述意見，但該署須考慮事涉酒店業權人的選擇和其他因素，例如鄰近樓宇門牌號數的編排次序、新酒店的實際位置，以及可供編配的門牌號數等。

補救措施

4. 該署曾詢問事涉酒店業權人會否接受另一個門牌號數，但遭拒絕，理由是該酒店已印備列明8A號門牌地址的本港及海外宣傳物品。

5. 該署亦曾會見事涉大廈業主的代表，商討有助消除業主憂慮的方法，但投訴人對該署的解釋並不滿意。

6. 差估署已隨即更新其指引，規定職員不得編配可能引致混淆的門牌號數，以及勸阻物業業主提出編配此類門牌號數的要求。若物業業主堅持要求，職員應考慮諮詢毗鄰可能受影響的樓宇業主的意見。

7. 該署亦已要求路政署更換事涉街道沿路的路牌，以展示不同路段上樓宇的門牌號數，方便市民尋找各樓宇。

本署觀察所得及意見

8. 本署留意到，事涉街道上的樓宇門牌號數編排次序欠缺規律。把8號及8A號門牌編配於不同的岔路，確實會令市民感到混淆。

9. 雖則差估署把8A號門牌編配給事涉酒店的做法部分符合當時的部門指引，但該署並未全面顧及其他因素，例如整條街道的門牌號數的編排次序(8號門牌是在另一條岔路上)。

10. 無論如何，差估署已採取了重要的改善措施，更新其指引，符合市民大眾對當局提高透明度和廣泛諮詢的期望。在事涉街道上設置了新路牌，亦有助訪客(包括郵差)確定樓宇的位置。

結論

11. 綜合而言，這宗投訴部分成立。

這宗個案顯示部門考慮不周及諮詢不足

勞工處

個案編號：OMB 2007/4378

工傷補償保險 — 在處理工傷個案時，沒有查證僱主有否為僱員購買保險 — 成立

事件經過

二零零二年，投訴人於為其僱主存入支票途中被電車撞傷。僱主向勞工處呈報個案，但拒絕承擔責任，因事發時投訴人正在休假。

2. 僱主向勞工處提交一份「保險通告」，顯示保險的生效日期是意外發生當天。該處職員接納保單為有效，沒有進一步查證。

3. 事實上，保險是在意外發生後才購買的。直至二零零七年，投訴人與電車公司對簿公堂，然後知悉此事。投訴人向勞工處投訴，該處隨後檢控僱主沒有為僱員購買保險，最終法庭判僱主罪名成立。

勞工處行政失當

4. 勞工處作為《僱員補償條例》的執法機關，其職員理應明白僱主有責任為僱員購買保險。處理工傷個案時，更須確保僱員在受僱期間一直獲得保險的保障。

5. 事涉職員沒有查核保單資料便接納「保險通告」為有效，並把個案終結，實屬不當。假如他曾查核資料，當會發現保險是在事發之後才購買的，因此並不包括意外受傷時及意外前的受僱期。

6. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

7. 申訴專員建議勞工處檢討其辦事程序，並為職員提供培訓，確保他們審慎地查核保單。

8. 勞工處接納本署的建議，並已採取改善措施。

這宗個案顯示部門辦事疏忽

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

郵政署

個案編號：OMB 2006/3182

私人投寄信箱 — 將公共郵箱設置在私人屋苑內，以致非該屋苑住戶不能使用 — 部分成立

投訴

投訴人指郵政署將公共郵箱設置在其居所鄰近的私人屋苑內，而不設於屋苑外的街道上，以致非該屋苑住戶及附近居民不能使用。

私人投寄信箱的設置

2. 私人屋苑或土地的業主或管理公司可申請設置「私人投寄信箱」，但須負責購買、安裝及維修保養的費用，以及事前必須取得郵政署的批准，始可在指定地點設置郵箱。

3. 郵政署曾接到某私人屋苑管理處的來信，要求在該屋苑附近設置郵箱，該署遂派職員到現場視察區內郵政設施的情況。鑑於從該屋苑步行至最近的公共郵箱只要六至八分鐘，該署認為無須在屋苑附近增設郵箱。不過，由於事涉屋苑的管理處承諾會負責各項費用，該署同意在該屋苑範圍內設置「私人投寄信箱」，只供屋苑居民使用，而該署亦可藉此減省郵政設施的開支。

職員疏忽

4. 郵政署設置「私人投寄信箱」條款規定，申請機構須在郵箱貼上告示，說明郵箱為私人性質。然而，由於該署職員疏忽，在提供收件服務前，並未要求屋苑管理處在郵箱貼上有關告示，因而令投訴人誤會事涉郵箱為公共投寄信箱。為免再發生誤會，郵政署已安排張貼有關告示。

5. 此外，該署沒有把批准在事涉屋苑增設郵箱的理據記錄在案。有關文件記錄至為重要，出現遺漏實屬不妥。

收費安排不當

6. 本署調查發現，郵政署沒有就全港各「私人投寄信箱」的收件服務收取任何費用。初期這類郵箱的數目不多，提供收件服務涉及的額外財政負擔不大。

7. 然而，購買及安裝郵箱的費用只屬一次過的資本開支，而維修保養費用亦佔總支出不多。郵政署在設置「私人投寄信箱」時，理應着眼於收件的費用，因為所涉的經常性營運開支須由郵政署單方面承擔。

8. 本署留意到，郵政署當初認為根本無須在屋苑附近增設公共郵箱，只因事涉屋苑管理處要求，該署才在屋苑內設置「私人投寄信箱」。因此，儘管上述經常性營運開支或未對該署構成負擔，但無可否認，這類郵箱是純為方便屋苑住戶的額外服務。該署若不收取任何收件費用，則是變相以公帑補貼由此而產生的額外開支，偏離了「用者自付」的原則，難免令其他人感到不公。

結論及建議

9. 郵政署根據有關準則和其他考慮因素，審批設置郵箱的申請，除了記錄和備存檔案方面必須改善外，處理申請程序並無不妥。但是，對於這個只供屋苑住戶使用的「私人投寄信箱」，該署並沒有就所提供的收件服務徵收費用。該署對此缺乏周詳計劃和長遠考慮，亦未能確保公帑運用得宜。

10. 有鑑於此，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

11. 郵政署接納本署的建議：

(a) 在處理每宗申請時，應清楚記錄各重要事項及作出有關決定的理據，並確保檔案記錄備存妥當，以便更準確地評估增設或遷移郵箱的可行性；以及

(b) 盡快就「私人投寄信箱」所涉及的收件服務和費用訂立改善措施和執行時間表，並按時檢討成效，確保公帑運用得宜。

這宗個案顯示部門辦事疏忽及有缺失遺漏的情況

影視及娛樂事務管理處

個案編號：OMB 2007/2900

不雅物品投訴 — 對投訴個案持雙重審核標準 — 不成立

投訴

二零零七年五月，影視及娛樂事務管理處（「影視處」）接獲一宗投訴，指《聖經》內容不雅。影視處認為投訴不成立，無須把《聖經》呈交淫褻物品審裁處（「淫審處」）評定類別。投訴人於是向本署投訴影視處無理拒絕把《聖經》送交淫審處，相對於較早前一宗關於《中大學生報》的投訴個案的處理方式，有持雙重審核標準之嫌。

影視處的評論

2. 根據《淫褻及不雅物品管制條例》（「《管制條例》」），影視處可將內容涉嫌含有淫褻或不雅成分的物品呈交淫審處評定類別。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

3. 接獲市民投訴時，影視處會審核被投訴物品的內容，並參考《管制條例》訂明的「審裁處指引」、淫審處過往評定物品類別的結果，以及法院就上訴個案的裁決，以考慮應否呈交淫審處。影視處的準則與淫審處的評審尺度相若，並符合社會人士普遍接受的道德禮教標準。職員的個人喜好、投訴人的背景及物品被投訴次數的多寡，均不會影響影視處的判斷。

4. 影視處表示，在處理這兩宗投訴時，均依循相同的程序和準則。

本署觀察所得

5. 《管制條例》訂明，影視處**可**將物品送交淫審處評定類別。換言之，影視處有權決定須否把被投訴物品送交淫審處。

6. 影視處已按既定程序審研這宗投訴，並根據上述權力，決定不把《聖經》送交淫審處評定類別。

7. 鑑於淫審處隸屬司法機構，不在申訴專員職權範圍之內，而且淫審處對《中大學生報》評定的類別所引起的爭議已進入司法覆核程序，本署不會評論影視處如何處理關於《中大學生報》的投訴。但是，本署認為，影視處就處理《聖經》個案所作的解釋符合一貫的準則和程序，並無不合理或矛盾之處。

結論及建議

8. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

9. 然而，影視處處理投訴的程序、職員的資歷，以至整個評審制度，均有改善的餘地。故此，本署建議影視處進行全面檢討。

附件 19

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

地政總署

個案編號：OMB 2007/3856(I)

公開資料 — 拒絕披露獲批准展示路旁宣傳品的申請人身份

投訴

投訴人向地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）查詢，要求索取一些獲該處批准展示路旁非商業宣傳橫額的人士姓名或團體名稱，但該處以涉及「私隱」為理由拒絕。

地政總署的做法

2. 當有市民投訴或查詢，地政處會告知投訴人或查詢者路旁展示的物品是否已獲批准，但不會披露有關人士的姓名或團體的名稱。

符合《公開資料守則》

3. 根據政府的《公開資料守則》（「《守則》」），假如某項資料是為第三者保存或由第三者提供，並從第三者明確知道或獲得暗示不會進一步披露，則有關部門可拒絕提供有關資料。

4. 地政總署的「路旁展示非商業宣傳品申請表格」內已註明：申請人或團體「所提供的資料只會用於處理這宗申請，……有關資料將不會以任何形式向任何人士、機構，或政府部門披露。」

5. 因此，地政總署以投訴人所索取的資料涉及「私隱」為理由而拒絕提供，是符合《守則》的做法。

公開資料實有需要

6. 然而，鑑於路旁非商業宣傳品的內容往往與大眾息息相關，容易成為市民查詢或投訴的對象，故本署認為，將獲准展示宣傳品的人士姓名或團體名稱公開，實有此需要。

改善措施

7. 地政總署已相應地修訂有關的申請表格，要求申請人同意政府可基於公眾利益，披露其姓名或名稱。

這宗個案顯示部門需要提高透明度

附件 19

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

環境運輸及工務局

個案編號：OMB 2007/1985(I)

公開資料 — 不當地拒絕索取數據的要求 — 成立

索取地鐵自殺事件的資料

投訴人為大學研究員。二零零六年六月，他向當時的環境運輸及工務局(「環運局」)索取一九九七至二零零六年期間，地下鐵路公司(「地鐵」)沿線軌道發生的自殺和懷疑自殺事件的資料。所要求的資料包括：肇事日期、時間和地點；事主的年齡和性別；事件的嚴重程度(死亡、重傷或無人受傷)；以及列車服務受阻時間等。

2. 同年七月，環運局僅建議投訴人參閱先前發布的一份新聞稿，該新聞稿載列一九九七至二零零五年期間每年在地鐵沿線軌道發生乘客墮軌事件的總體資料。

3. 投訴人由於無法從總體數據擷取所需資料，因此請環運局重新考慮其要求。

環運局拒絕要求

4. 同年八月，環運局答覆投訴人，若向他披露所索取的資料，可能會導致死傷者或其家人的身份被識別。該局認為，披露有關資料的公眾利益並不超過可能造成的傷害或損害，因此根據《公開資料守則》(「《守則》」)第2.15段的規定，即「部門可拒絕披露與任何人(包括已身故人士)有關的資料，除非披露資料的公眾利益超過可能造成的傷害或損害」，拒絕他的要求。

初次投訴

5. 同年九月，投訴人向本署提出投訴。

6. 經充分查訊後，本署認為環運局拒絕投訴人的要求並不合理，因為投訴人所索取的資料本身不會導致死傷者或其親屬的身份被識別。

再度提出要求

7. 二零零七年一月，投訴人再度向環運局索取有關資料。同年三月，該局以類似理由拒絕。

第二次投訴

8. 投訴人隨即再向本署投訴。同年四月，申訴專員決定展開全面調查。

附件 19

關於《公開資料守則》的個案撮要選錄

本署調查結果及評論

9. 《守則》標誌着政府當局開明問責的政策，要求各部門盡可能方便公眾取得政府管有的資料。

10. 《守則》的「詮釋和運用指引」第2.15.6段訂明，向第三者披露個人資料的限制，並不適用於在合理可行範圍內不足以識別個別人士身份的資料，例如那些不披露所涉人士身份的統計數據。

11. 投訴人索取的是不披露所涉人士身份的資料。在正常情況下，單憑該等資料是不可能確定或推斷有關人士身份的。

結論及建議

12. 申訴專員認為，環運局的做法過於拘謹，有違《守則》的條文與精神。因此，這宗投訴成立。

13. 在二零零七年七月政府架構重組後接替該局的運輸及房屋局接納本署的建議，並向投訴人提供有關資料。

這宗個案顯示部門誤用《守則》

表 1
個案數字

		報告年度#				
		03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
(A)	接到的查詢	12,552	11,742	14,633	15,626	12,169
(B)	接到的投訴@	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987
(C)	由上年度轉入的投訴	772	1,088	719	676	942
(D)	須處理的投訴 = (B) + (C)	5,433	5,742	4,985	6,282	5,929
(E)	已處理並終結的投訴	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644
	初步查訊後終結的投訴	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
	轉介被投訴部門／機構回覆後終結（「現處計劃」）	203	209	185	143	81
	提供協助／作出澄清後終結	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
	全面調查後終結的投訴	284	125	55	71	38
	— 投訴已撤回／中止調查	6	0	2	0	1
	— 成立	14	31	13	15	10
	— 部分成立	24	46	14	16	12
	— 不成立	236	45	26	39	14
	— 未有定論^	1	0	0	0	0
	— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	3	3	0	1	1
	調解後終結的投訴	7	6	12	2(6)*	1(3)*
	評審後決定無須調查的投訴	1,892	1,948	1,113	2,385	1,246
	— 受條文所限不得調查	1,259	1,132	351	394	375
	— 不在本署職權範圍內	633	816	762	1,991	871
	不予跟進的投訴	-	-	1,371	1,239	1,421
	— 中止調查	328	1,071	137	57	436
	— 投訴已撤回			147	164	157
	— 不予繼續處理@	-	-	1,087	1,018	828
(F)	已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	80%	88%	86%	85%	78.3%
(G)	轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	1,088	719	676	942	1,285
(H)	已完成的直接調查數目	5	5	4	4	4
(I)	已擬備的直查審研報告數目	5	6	6	5	2

報告年度自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」，請參閱「用語詞彙」。
^ 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。
* 本署亦曾就三宗個案嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意。

表 2

接到的查詢／投訴數目



* 數字不包括「副本送本署的投訴」

表 3

查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	351	125
九廣鐵路公司	18	9
土木工程拓展署	12	12
土地註冊處	6	3
工業貿易署	2	0
公司註冊處	16	5
水務署	254	120
司法機構政務長	180	48
市區重建局	12	6
平等機會委員會	27	15
民政事務總署	116	82
民航處	4	4
民眾安全服務處	2	2
立法會秘書處	4	4
地政總署	256	419
行政長官辦公室總務室	2	3
投資推廣署	0	1
房屋署	825	1,124
法律援助署	139	49
知識產權署	5	6
社會福利署	368	154
屋宇署	365	232
建築署	15	16
律政司	18	10
政府化驗所	3	4
政府物流服務署	2	5
政府飛行服務隊	1	0
政府產業署	5	6
政府統計處	4	5
政府新聞處	1	3
政府總部 — 工商及科技局	1	0
政府總部 — 公務員事務局	13	19
政府總部 — 民政事務局	4	7
政府總部 — 保安局	3	5
政府總部 — 政制及內地事務局	1	2
政府總部 — 政務司司長辦公室	18	22
政府總部 — 食物及衛生局	7	2

機構	查詢數目	投訴數目
政府總部 — 財政司司長私人辦公室	2	0
政府總部 — 財政司司長辦公室	1	1
政府總部 — 財經事務及庫務局	5	4
政府總部 — 商務及經濟發展局	5	6
政府總部 — 教育局	70	45
政府總部 — 教育統籌局	29	9
政府總部 — 勞工及福利局	3	5
政府總部 — 發展局	4	5
政府總部 — 運輸及房屋局	3	2
政府總部 — 環境局	1	0
政府總部 — 衞生福利及食物局	1	7
食物環境衞生署	641	288
香港天文台	8	3
香港考試及評核局	35	35
香港房屋協會	24	18
香港房屋委員會	26	12
香港金融管理局	15	6
香港海關	56	16
香港電台	5	6
香港藝術發展局	2	1
香港體育學院	0	1
個人資料私隱專員公署	20	10
差餉物業估價署	32	16
庫務署	8	6
消防處	40	22
海事處	22	14
破產管理署	41	28
財務匯報局	0	1
康樂及文化事務署	192	193
強制性公積金計劃管理局	46	17
規劃署	9	18
勞工處	118	45
渠務署	22	11
稅務局	131	49
郵政署	107	64
路政署	50	34
運輸署	167	136

表 3
查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
電訊管理局	47	15
僱員再培訓局	10	5
漁農自然護理署	69	52
審計署	1	1
影視及娛樂事務管理處	15	362
學生資助辦事處	92	28
機場管理局	22	11
機電工程署	29	14
選舉事務處	12	10
衛生署	85	45
環境保護署	68	34
職業訓練局	20	13
醫院管理局	440	170
醫療輔助隊	3	5
懲教署	39	112
證券及期貨事務監察委員會	16	7
合計	**5,969**	**4,547**

註 1. 表 1 所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是 12,169 宗及 4,987 宗。這兩項數字與表 3 的數字有差別，
- 涉及多於一個機構的查詢／投訴，會分別計入各有關機構的統計數字內。
- 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字，並無列入表 3 內。

註 2.《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入表 3 內。
註 3. 自 2006/07 年度起，不包括「副本送本署的投訴」。

表 4

最多人投訴的十個機構

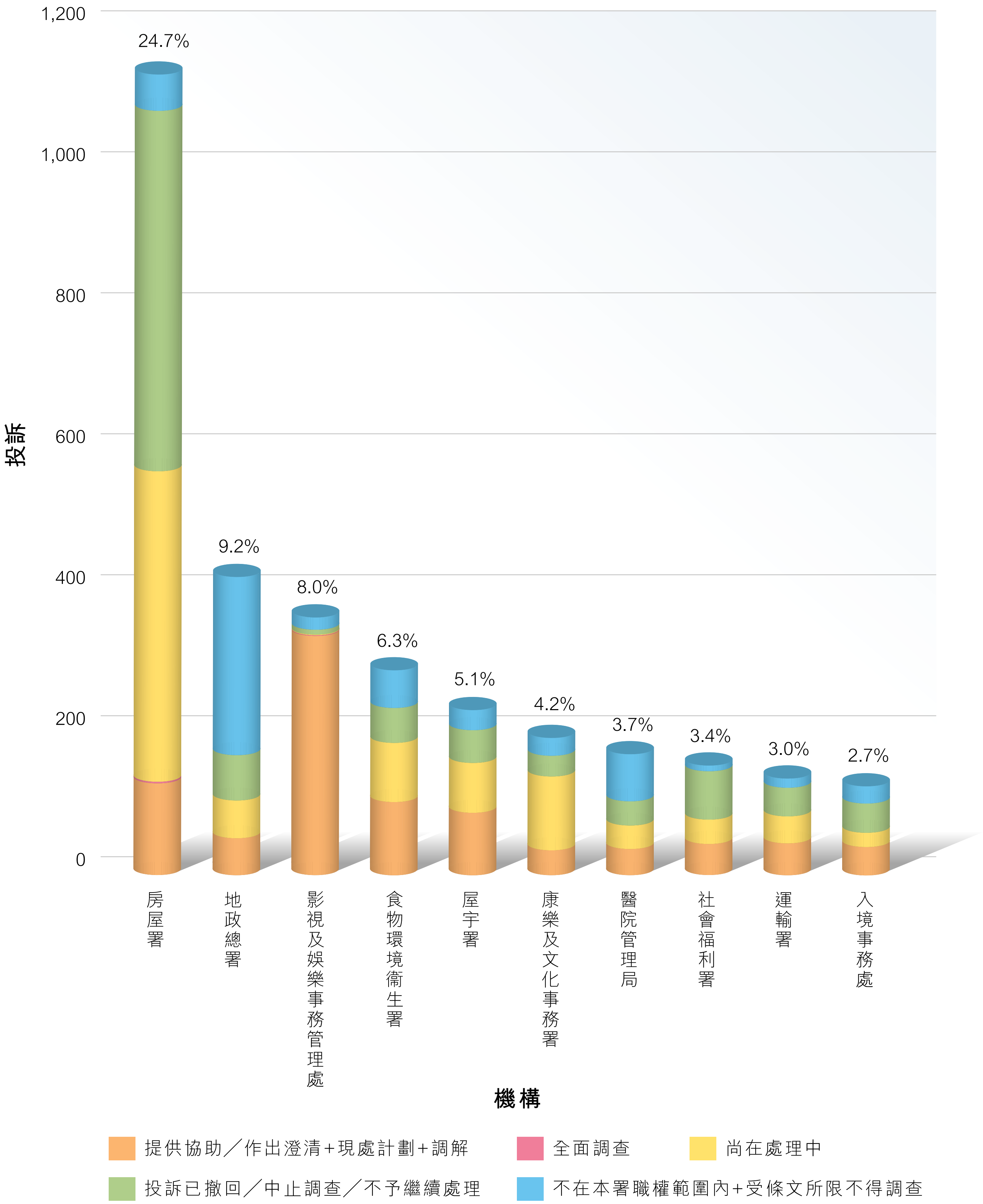


表 5

投訴個案的性質

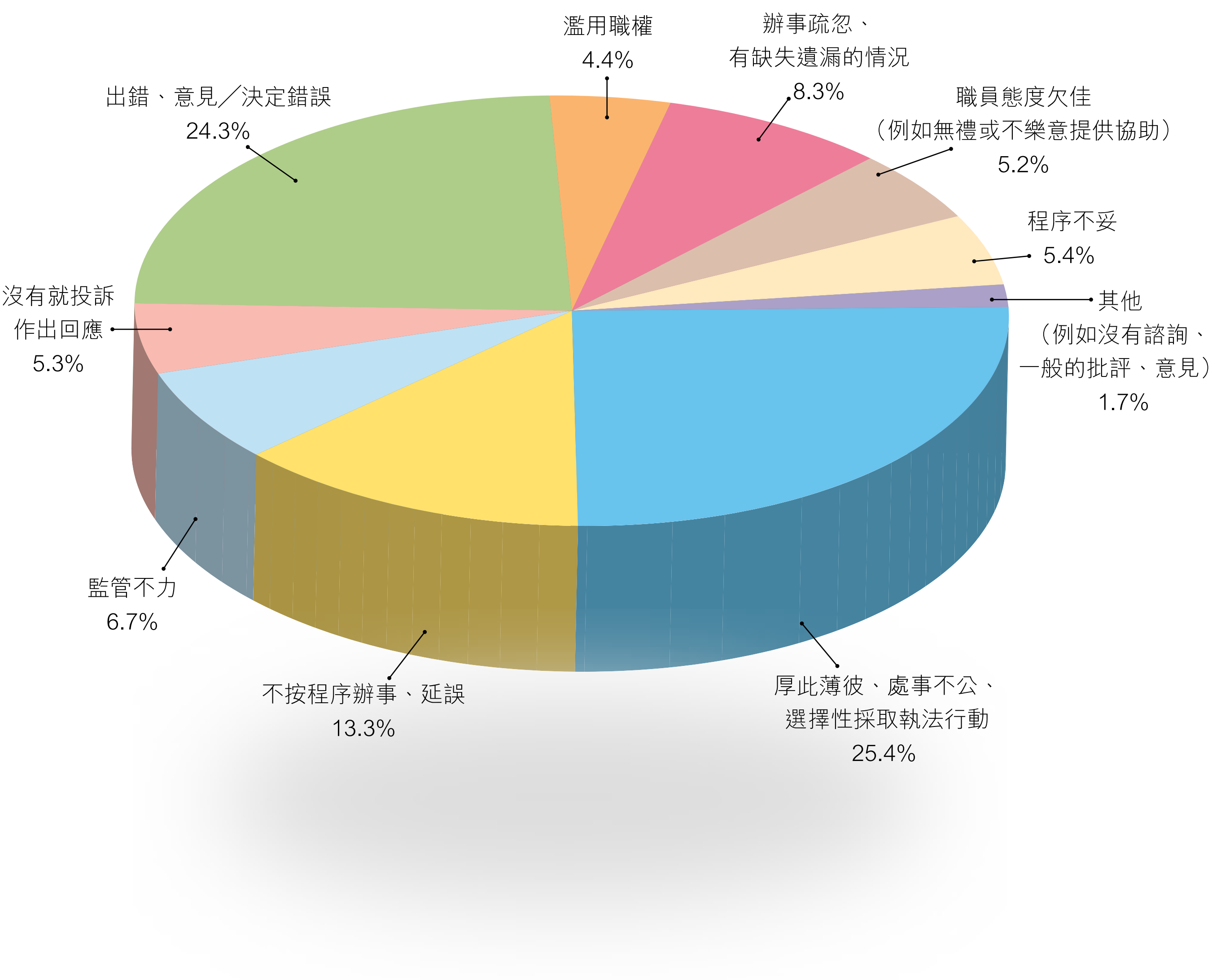

濫用職權
4.4%
辦事疏忽、
有缺失遺漏的情況
8.3%
職員態度欠佳
（例如無禮或不樂意提供協助）
5.2%
程序不妥
5.4%
其他
（例如沒有諮詢、
一般的批評、意見）
1.7%
厚此薄彼、處事不公、
選擇性採取執法行動
25.4%
不按程序辦事、延誤
13.3%
監管不力
6.7%
沒有就投訴
作出回應
5.3%
出錯、意見／決定錯誤
24.3%

表 6

已終結的投訴個案分類：4,644 宗

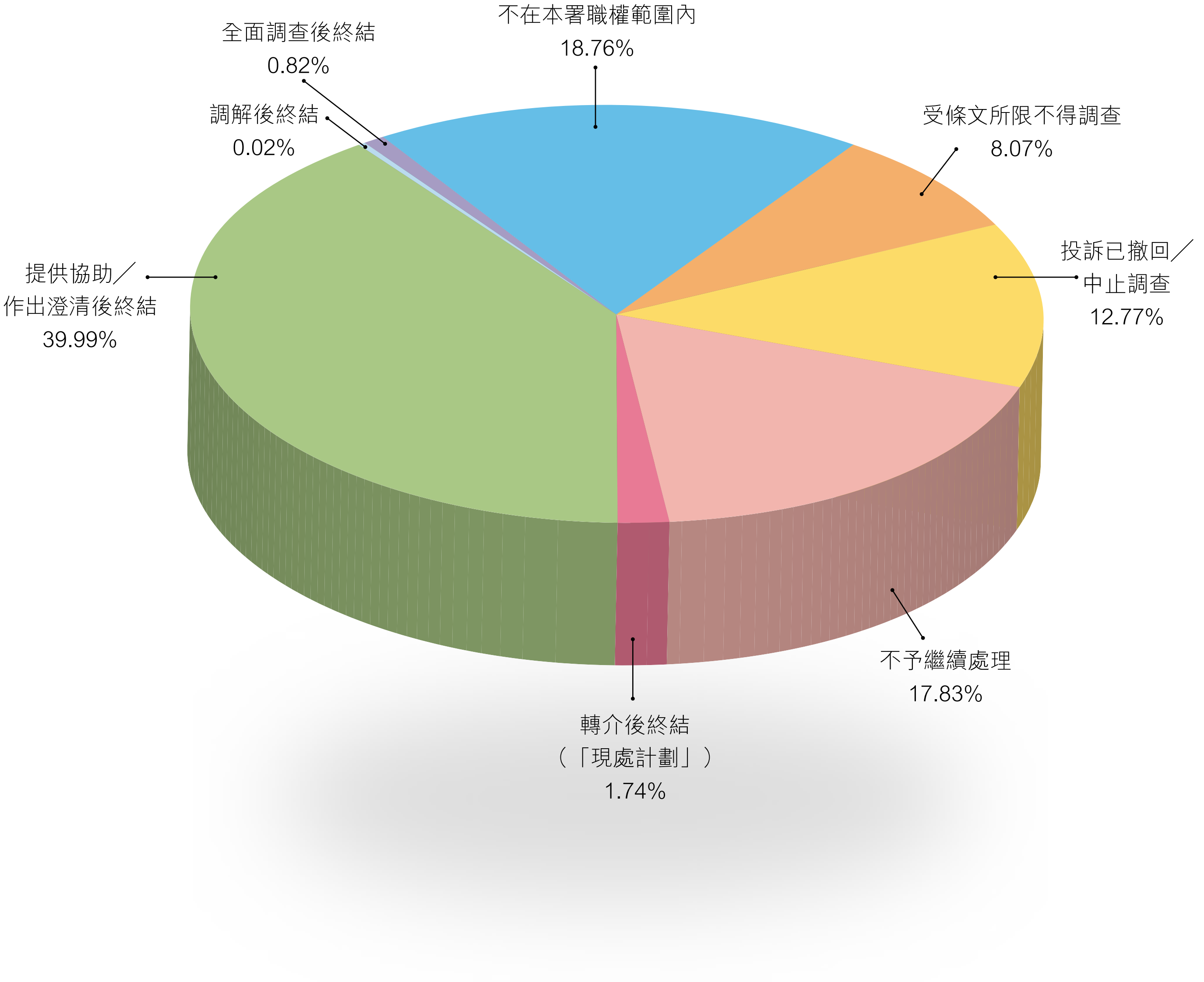


表 7

經全面調查後終結的投訴個案結果：38 宗

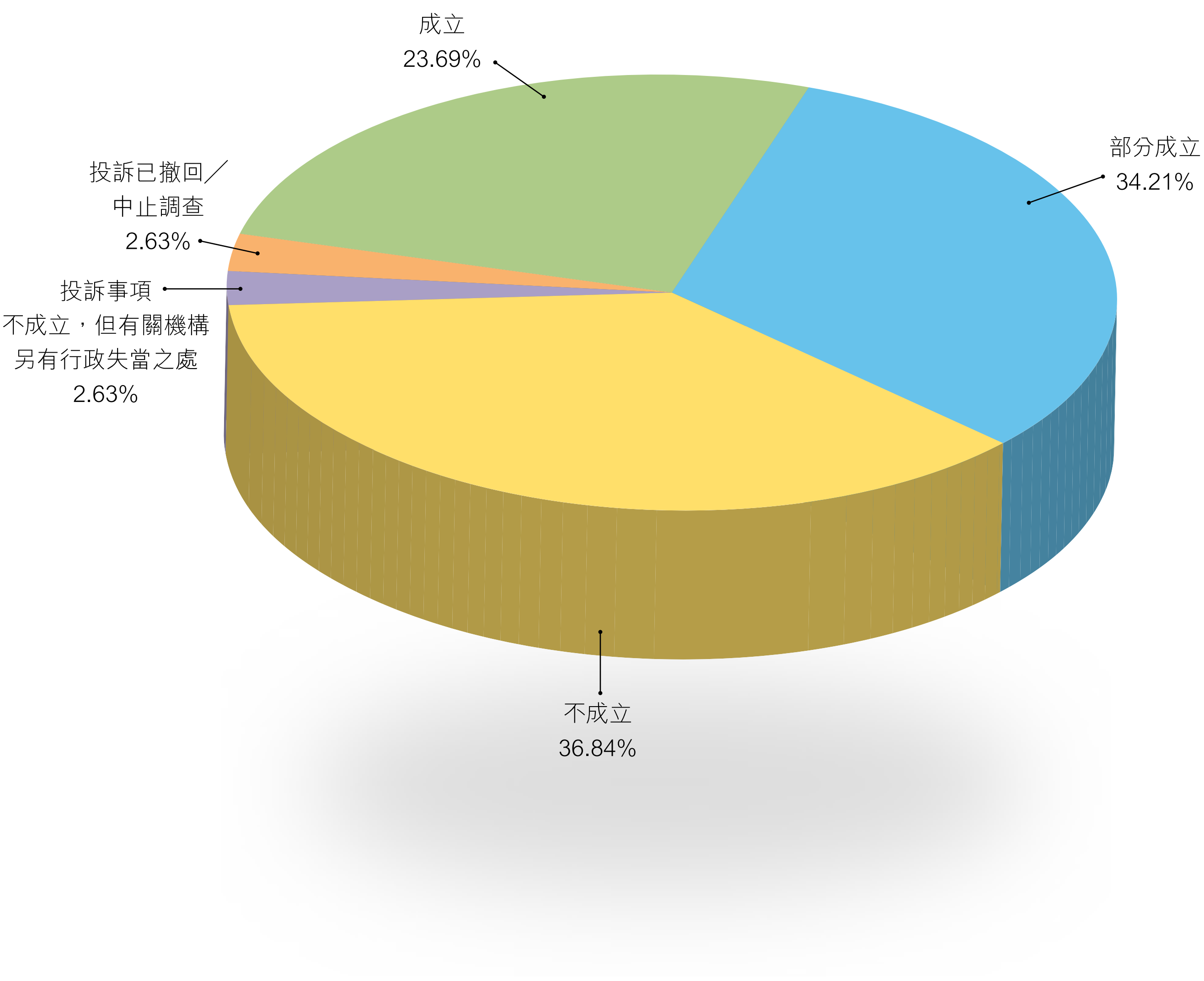


表 8

以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	52	10 (19%)	40 (77%)	2 (4%)	5
九廣鐵路公司	9	1 (11%)	8 (89%)		1
土木工程拓展署	5		5 (100%)		
土地註冊處	1		1 (100%)		
水務署	68	18 (26.5%)	49 (72%)	1 (1.5%)	10
司法機構政務長	12	1 (8%)	11 (92%)		
市區重建局	1		1 (100%)		
平等機會委員會	5		5 (100%)		
民政事務總署	47	9 (19%)	37 (79%)	1 (2%)	7
民航處	2		2 (100%)		
立法會秘書處	2		2 (100%)		
地政總署	94	27 (29%)	66 (70%)	1 (1%)	24
行政長官辦公室總務室	1	1 (100%)			
並無註明	5		5 (100%)		
房屋署	192	20 (10%)	169 (88%)	3 (2%)	6
法律援助署	23	1 (4.4%)	21 (91.2%)	1 (4.4%)	
知識產權署	3		3 (100%)		
社會福利署	63	7 (11%)	56 (89%)		5
屋宇署	132	35 (26%)	96 (73%)	1 (1%)	32
建築署	3		3 (100%)		
律政司	2		2 (100%)		
政府化驗所	1		1 (100%)		
政府物流服務署	1		1 (100%)		
政府產業署	1		1 (100%)		
政府新聞處	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府總部					
- 工商及科技局	1	1 (100%)			1
- 公務員事務局	1		1 (100%)		
- 民政事務局	3		3 (100%)		1
- 房屋及規劃地政局	2		2 (100%)		
- 保安局	2	1 (50%)	1 (50%)		
- 政制事務局	1	1 (100%)			
- 政務司司長辦公室	12	5 (42%)	7 (58%)		3
- 財經事務及庫務局	1		1 (100%)		
- 教育局	8	2 (25%)	6 (75%)		2
- 教育統籌局	12	5 (42%)	7 (58%)		5
- 勞工及福利局	1		1 (100%)		
- 發展局	1		1 (100%)		
- 環境運輸及工務局	1		1 (100%)		
- 衞生福利及食物局	5	1 (20%)	4 (80%)		1
食物環境衞生署	186	56 (30%)	130 (70%)		63
香港考試及評核局	13	8 (62%)	5 (38%)		14

表 8
以提供協助／作出澄清的方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未有定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
香港房屋協會	8		7 (87.5%)	1 (12.5%)	
香港房屋委員會	4		4 (100%)		
香港金融管理局	2		2 (100%)		
香港海關	9	1 (11%)	8 (89%)		2
香港警務處	1		1 (100%)		
個人資料私隱專員公署	4		4 (100%)		
差餉物業估價署	5		5 (100%)		1
庫務署	1		1 (100%)		
消防處	11	2 (18%)	9 (82%)		2
海事處	5		5 (100%)		
破產管理署	12	4 (33%)	8 (67%)		3
康樂及文化事務署	49	14 (29%)	35 (71%)		10
強制性公積金計劃管理局	11	2 (18%)	9 (82%)		2
規劃署	12	2 (17%)	10 (83%)		2
勞工處	22	1 (5%)	21 (95%)		1
渠務署	7		7 (100%)		
稅務局	23	5 (22%)	18 (78%)		
郵政署	26	12 (46%)	14 (54%)		5
廉政公署	1		1 (100%)		
路政署	17	5 (29%)	12 (71%)		6
運輸署	66	8 (12%)	56 (85%)	2 (3%)	4
電訊管理局	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		2
漁農自然護理署	22	4 (18%)	18 (82%)		4
審計署	1	1 (100%)			
影視及娛樂事務管理處	339	334 (99%)	5 (1%)		
學生資助辦事處	13	2 (15%)	11 (85%)		1
機場管理局	3		3 (100%)		
機電工程署	6	1 (17%)	5 (83%)		
選舉事務處	5	2 (40%)	3 (60%)		
衞生署	27	7 (26%)	20 (74%)		1
環境保護署	24	5 (21%)	19 (79%)		3
職業訓練局	1	1 (100%)			1
醫院管理局	69	12 (17%)	53 (77%)	4 (6%)	7
醫療輔助隊	1		1 (100%)		
懲教署	53	3 (6%)	50 (94%)		
證券及期貨事務監察委員會	12		12 (100%)		
合計	**1,857**	**640**	**1,200**	**17**	**237**

註 1.《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入表 8 內。

表 9

終結投訴個案所需的時間

終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
少於1個月	56.4%	52.8%	56.4%	64.7%	49.7%
1至3個月	14.8%	12.5%	15.4%	11.6%	18.4%
3至6個月	27.0%	32.9%	26.2%	22.3%	30.4%
6至9個月	1.0%	1.0%	1.3%	0.8%	0.9%
9至12個月	0.4%	0.6%	0.3%	0.5%	0.4%
超過12個月	0.4%	0.2%	0.4%	0.1%	0.2%
投訴個案合計	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644

以全面調查及其他方法終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
全面調查後終結的投訴個案					
少於3個月	37.7%	0.8%	3.6%	0.0%	0.0%
3至6個月	45.4%	36.8%	23.7%	36.6%	23.6%
6至9個月	8.4%	28.8%	32.7%	22.5%	21.1%
9至12個月	3.9%	24.8%	21.8%	32.4%	34.2%
超過12個月	4.6%	8.8%	18.2%	8.5%	21.0%
投訴個案數目	284	125	55	71	38
以其他方法終結的投訴個案					
少於1個月	60.3%	54.1%	57.1%	65.6%	50.1%
1至3個月	13.2%	12.8%	15.6%	11.7%	18.6%
3至6個月	25.7%	32.8%	26.3%	22.1%	30.4%
6至9個月	0.5%	0.3%	0.9%	0.5%	0.7%
9至12個月	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%
超過12個月	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
投訴個案數目	4,061	4,898	4,254	5,269	4,606